

**PENGARUH *E-BANKING* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA BANK UMUM SYARIAH  
MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM  
(Studi Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung)**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Oleh**

**IMAM AUSHAF**

**Npm. 1551020179**

**Jurusan : Perbankan Syariah**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1442 H / 2020 M**

**PENGARUH *E-BANKING* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA BANK UMUM SYARIAH  
MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM  
(Studi Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam



**Pembimbing I : A. Zuliansyah, S.Si., M.M**  
**Pembimbing II : Fatih Fuadi, M.Si**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTANLAMPUNG  
1442 H / 2020 M**

## ABSTRAK

Persaingan bisnis dalam dunia perbankan semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional baik dalam hal inovasi produk dan kemudahan yang ditawarkan melalui perkembangan teknologi Untuk memenuhi kepuasan nasabah pada industri perbankan, kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapat kepercayaan dari nasabah. Rumusan masalah dalam penelitian ini, bagaimana pengaruh *E-Banking* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Umum Syariah Mandiri Secara Parsial (Studi Pada Mahasiswa UIN Lampung) Menurut Prespektif Islam ? dan Bagaimana pengaruh kualitas pengaruh *E-Banking* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Umum Syariah Mandiri Secara Simultan (Studi Pada Mahasiswa UIN Lampung) Menurut Prespektif Islam ?

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis mengetahui pengaruh *E-Banking* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Umum Mandiri Syariah Secara Parsial dan simultan (Studi Pada Mahasiswa UIN Lampung) Menurut Prespektif Islam. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan diperoleh dari kuesioner dan data sekunder jumlah mahasiswa di UIN Raden Intan Lampung. Metode yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian adalah regresi linier berganda dan analisis statistik deskriptif kuantitatif dengan menggunakan program komputer SPSS versi 2.3 dan Microsoft Excel 2007

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Pelayanan *E-Banking* (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara terhadap kepuasan nasabah dengan perhitungan  $\alpha$  ( $0,03 > 0,05$ ). Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara terhadap kepuasan nasabah dengan perhitungan  $\alpha$  ( $0,000 > 0,05$ ). Dan secara bahwa pelayanan *E-Banking* dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan pada hasil *tabel summary* bahwa nilai R Square Pelayanan 0,944 atau 94,4% yang artinya pelayanan *E-Banking* dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 94,4% terhadap kepuasan nasabah. Sementara sisanya 5,6% dipengaruhi faktor lain seperti produk, promosi, lokasi dan citra bank karena berlandaskan Perbankan Syariah yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Menurut prespektif islam telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada obyek dakwah (customer/pelanggan) yang terbaik untuk pelanggan.

**Kata Kunci : *E-Banking*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Prespektif Islam**





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : PENGARUH E-BANKING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK UMUM SYARIAH MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung)**

**Nama : Imam Aushaf**  
**NPM : 1551020179**  
**Jurusan : Perbankan Syariah**  
**Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**A Zuliansyah, S.Si., M.M**  
**NIP. 198302222009121003**

**Fatih Fuadi, S.E.I., M.Si**  
**NIP. 198512192015031006**

**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan Perbankan Syariah**

**Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy, D.B.A**  
**NIP. 198208082011012009**





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmih, Sukarami, Bandar Lampung 35151, Telp. (0721) 703260

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul: **“PENGARUH E-BANKING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK UMUM SYARIAH MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung)”**, disusun oleh: **Imam Aushaf, NPM: 1551020179**, Program studi: **Perbankan Syariah**, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada:

Hari/tanggal : **Jum at/ 19 Mei 2020**

Waktu : **13.00 – 15.00**

Ruangan : **Online**

**TIM PENGUJI**

**Ketua** : **Dr. H. M. Nasrudin, M. Ag**

**Sekretaris** : **M. Yusuf Bahtiar, M.E**

**Penguji I** : **Evi Ekawati, S.E., M.E.Sy**

**Penguji II** : **A. Zuliansyah, S.Si, M.M**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

  
**Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I**  
**NIP. 198008012003121001**



## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿٥٩﴾

Artinya :*“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu.” (QS. Ali-Imran : 159)*



## PERSEMBAHAN

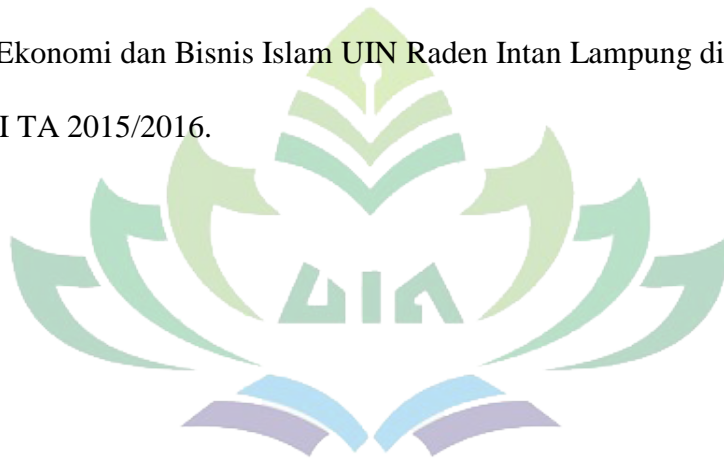
Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat, karunia, dan hidayahnya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kesabaran untuk penulis dalam mengerjakan skripsi ini. Sebagai bukti hormat dan kasih sayang yang sangat mendalam, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku kepada Bapak Sukandar dan Ibu Siti Nurlatifah yang telah menjadi motivator terbesar dalam hidup. Terima kasih atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan serta dukungan baik materil maupun non materil yang telah diberikan kepadaku hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di UIN Raden Intan Lampung.
2. Adik-Adikku yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis untuk terus menuntut ilmu.
3. Teman –teman seperjuangan dan sepermainan yang telah menemani Hadi S.E , Imron Rosadi S.E , Imam Asrofi S.E sebagai Teman Grup Whatsapp Wisuda Bareng , semoga silaturahmi tetap terjalin di antara kita.
4. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung yang menjadi tempatku menuntut ilmu.

## RIWAYAT HIDUP

**Imam Aushaf**, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 22 Januari 1997. Penulis merupakan putra pertama dari pasangan Bapak Sukandar dan Ibu Siti Nurlatifah. Penulis menepuh pendidikan dimulai dari Taman Kanak-Kanak Permata Bunda dan selesai pada tahun 2002 dan melanjutkan di Sekolah Dasar SDS Al Kautsar selesai pada tahun 2008, yang kemudian melanjutkan ke Pondok Modern Darussalam Gontor yang selesai pada tahun 2014.

Pada tahun 2015 mengikuti pendidikan tingkat perguruan tinggi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung di mulai dari semester I TA 2015/2016.





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, dan kesabaran kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh *E-Banking* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Menurut Prepektif Islam (Studi Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung)”**dapat diselesaikan. Shalawat beserta salam senantiasa terlimpah curahkan kepada baginda Rosulullah Muhammad SAW. yang dinanti-nantikan syafaatnya diyaumul akhir.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu ekonomi dan Bisnis Islam. Atas bantuan semua pihak dalam proses menyelesaikan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
3. Bapak A. Zuliansyah, S.Si M.M selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan memberi arahan dalam membimbing serta memberikan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

4. Bapak Fatih Fuadi, M.Si., selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan memberi arahan dalam membimbing serta memberikan motivasi sehingga skripsi ini selesai.
  5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan motivasi, ilmu dan pelajaran kepada penulis selama proses perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
  6. Teman-teman KKN 197 Desa Banjarmasin, Ibu Sukmawati dan Ayah Jaro dan seluruh keluarga yang selama kurang lebih satu bulan sudah menjadi keluarga baru .
  7. Teman-teman satu kelas Perbankan Syariah C dan angkatan 2015 yang telah menjadi temen seperjuanganku di perkuliahan.
  8. Seluruh pihak yang telah banyak membantu. Penulis ucapkan terimakasih, semoga kita bisa berkumpul kembali dan tidak putus tali silaturahmi.
- Akhir kata apabila dalam penulisan terdapat kesalahan mohon maaf dan kepada Allah penulis mohon ampun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berkah bagi penulis dan semua pihak. Aamiin.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	3
C. Latar Belakang .....	4
D. Batasan Masalah.....	9
E. Rumusan Masalah .....	10
F. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Bank Syariah .....	12
1. Pengertian Bank Syariah .....	12
2. Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah .....	14
3. Produk-Produk Bank Syariah .....	23
B. Inovasi dan Teknologi Pelayanan Bank Syariah.....	31
1. Inovasi Teknologi E-Banking.....	31
2. Indikator E-Banking .....	33
3. E-Banking Menurut Perspektif Ekonomi Islam .....	35
C. Kualitas Pelayanan .....	38
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	38
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	39
3. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Ekonomi Islam .....	41
D. Kepuasan Nasabah .....	42
1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	42
2. Indikator Kepuasan Nasabah .....	43



3. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Ekonomi Islam .....	45
E. Tinjauan Pustaka .....	48
F. Kerangka Pemikiran .....	50
G. Hipotesis .....	51

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	54
B. Sumber Data .....	55
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	55
D. Teknik Pengumpulan Data .....	57
E. Definisi Operasional .....	59
F. Teknik Analisis Data .....	65

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Bank Mandiri Syariah .....	70
1. Sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri .....	70
2. Visi Dan Misi Bank Syariah Mandiri .....	72
3. Produk-produk Bank Syariah Mandiri .....	73
4. Karakteristik Responden .....	74
5. Jenis Transaksi yang sering dilakukan .....	76
6. Jumlah Transaksi yang sering dilakukan .....	76
7. Alasan utama menggunakan E-Banking .....	77
B. Analisis Data .....	78
1. Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	78
a. Gambaran Distribusi Jawaban Responden .....	78
b. Uji Validitas dan Reabilitas .....	80
c. Analisis Regresi Linier Berganda .....	84
d. Uji Hipotesis .....	86
C. Pembahasan .....	89

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	94
B. Saran .....	95

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hlm
2.1 Perbedaan Murabahah, Salam, dan Istishna.....	27
2.2 Tinjauan Pustaka .....	48
3.1 Penilaian Skala Like Art .....	58
3.2 Definisi Operasional.....	59
4.1 Jenis Kelamin Responden .....	75
4.2 Usia Responden.....	75
4.3 Jenis Transaksi Yang Sering Dilakukan .....	76
<b>4.4 Jumlah Transaksi Yang Sering Dilakukan.....</b>	<b>77</b>
<b>4.5 Alasan utama menggunakan <i>E-Banking</i>.....</b>	<b>77</b>
4.6 Hasil Responden X1.....	78
4.7 Hasil Responden X2.....	79
4.8 Hasil Responden Y.....	79
4.9 Uji Validitas X1 .....	80
4.10 Uji Validitas X2 .....	81
4.11 Uji Validitas Y .....	81
4.12 Uji Rabilitas Variabel X1.....	82
4.13 Uji Rabilitas Variabel X2.....	83
4.14 Uji Rabilitas Variabel Y.....	83
4.15 Analisis Regresi Llinier Berganda .....	84
4.16 Uji T .....	86
4.17 Uji F .....	88

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1.1	Blangko Bimbingan
Lampiran	1.2	Kuesioner
Lampiran	1.3	Sampel
Lampiran	1.4	Hasil Kuesioner Variabel X1
Lampiran	1.5	Hasil Kuuesioner Variabel X2
Lampiran	1.6	Hasil Kuuesioner Variabel Y
Lampiran	1.7	Indikator Variabel X1
Lampiran	1.8	Indikator Variabel X2
Lampiran	1.9	Indikator Variabel Y
Lampiran	1.10	Uji Validitas Variabel X1
Lampiran	1.11	Uji Validitas Variabel X2
Lampiran	1.12	Uji Validitas Variabel Y
Lampiran	1.13	Uji Validitas Reabilitas X1,X2, Y
Lampiran	1.14	Uji Hipotesis
Lampiran	1.15	Tabel r
Lampiran	1.16	Tabel T
Lampiran	1.17	Tabel F



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Sebagai kerangka awal sebelum penulis menguraikan pembahasan lebih lanjut, terlebih dahulu akan dijelaskan istilah dalam skripsi ini untuk menghindari kekeliruan bagi pembaca yang tertuang dalam penegasan judul. Oleh karena itu diperlukan adanya pembatasan arti kalimat dalam skripsi ini, dengan harapan memperoleh gambaran yang jelas dari makna yang dimaksud dengan : **“Pengaruh *E-Banking* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung)”**.

Adapun beberapa istilah yang perlu penulis uraikan yaitu sebagai berikut :

**Pengaruh** adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.<sup>1</sup>

***E-Banking*** adalah fasilitas yang disediakan oleh perusahaan perbankan melalui benda elektronik misalnya *handphone*, *komputer* dan *telepon* untuk mengganti kebutuhan bertransaksi yang biasa dilakukan oleh ATM.<sup>2</sup>

**Kualitas Pelayanan** adalah Sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan

---

<sup>1</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011), h. 103

<sup>2</sup> Ikatan bankir Indonesia, *Strategi Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 45

yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun.<sup>3</sup>

**Kepuasan Nasabah** tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan oleh nasabah.<sup>4</sup>

**Bank Umum Syariah** adalah bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sementara yang membedakan pengertiannya dengan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>5</sup>

**Prespektif Ekonomi Islam** adalah pandangan atau kadijah atau aturan yang diambil dari Al-Qur'an dan Hadist yang kemudian dijadikan acuan untuk kehidupan sehari-hari dalam berekonomi.<sup>6</sup>

Dapat disimpulkan bahwa pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari suatu orang, benda yang ikut membentuk watak, kepercayaan dan perbuatan seseorang, dalam layanan perbankan syariah *E-Banking* seperti kemudahan transaksi melalui *handphone*, *komputer* dan *telepon* untuk menggantikan kebutuhan bertransaksi yang biasanya dilakukan oleh ATM dan kualitas pelayanan yang disediakan dan ditawarkan dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap

---

<sup>3</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 61

<sup>4</sup> Abdul Majid S, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa*, (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2009), h.11

<sup>5</sup> Soemitra Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), h.64

<sup>6</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011), h. 338

siapapun, serta kepuasan nasabah dimana seseorang menyatakan hasil kerja baik produk atau jasa yang diterima dan diharapkan oleh nasabah yang diberikan oleh Bank Umum Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

## **B. Alasan Memilih Judul**

### **1. Alasan Objektif**

Kepuasan nasabah biasanya erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan baik oleh perusahaan, hal ini tidak luput dari lembaga keuangan seperti perbankan syariah. Di era industri yang semakin modern ini lembaga keuangan harus mampu mengenali keinginan, kebutuhan, selera, dan harapan-harapan nasabahnya sebaik mungkin.

Layanan *E-banking* yang awalnya berbentuk anjungan tunai mandiri (ATM), kini mulai berkembang menjadi bernaeka ragam. Mulai dari *phone banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, hingga *internet banking*. Banyak bank mulai melengkapi dan meningkatkan layanan *E banking*, salah satunya dengan menawarkan kemudahan bertransaksi lewat saluran ini seperti transfer antar bank, pembelian token PLN, isi ulang pulsa dan lain sebagainya.

Dalam hal layanan *E-banking* bukanlah hal yang baru dalam dunia perbankan baik konvensional dan syariah, persaingan ketat akan terjadi dalam era digital ini, semakin banyak orang yang melakukan transaksi melalui internet, keamanan internet banking yang sering terjadi



antara lain; *downtime* juga keamanan yang terjadi sewaktu-waktu hal ini bukan hanya dapat merugikan nasabah dan perusahaan.

## 2. Alasan Subjektif

- a. Permasalahan dalam judul penelitian ini relevan dengan bidang keilmuan yang penulis tekuni dalam Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
- b. Adanya Refrensi dan literatur yang mendukung untuk melakukan penelitian ini sehingga mempermudah peneliti.

## C. Latar Belakang

Persaingan bisnis dalam dunia perbankan semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional baik dalam hal inovasi produk dan kemudahan yang ditawarkan melalui perkembangan teknologi. Tidak hanya itu Bank yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dibandingkan dengan kompetitornya. Kepercayaan dan kepuasan nasabah menjadi faktor keberhasilan usaha. Untuk memenuhi kepuasan nasabah pada industri perbankan, kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapat kepercayaan dari nasabah.<sup>7</sup>

Namun dalam pengembangannya perbankan syariah masih dianggap belum mampu menghadapi sejumlah tantangan dan persaingan dengan bank konvensional, adapun hal yang harus dihadapi dengan berbagai macam langkah strategis. Dalam rangka mengembangkan industri perbankan syariah

---

<sup>7</sup> Abdul Majid S, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa....*, h.6

untuk menjadi pemain unggul dan berperan signifikan di Indonesia, terdapat beberapa tantangan dan strategi yang harus menjadi prioritas bagi stakeholders perbankan syariah. pertama, yakni inovasi produk keuangan dan perbankan syariah, bank-bank syariah harus memiliki produk inovatif yang makin beragam agar bisa berkembang dengan baik. Inovasi produk bank syariah adalah sebuah keniscayaan, agar bank syariah bisa kembali tumbuh dan bersaing dengan perbankan konvensional maupun lembaga keuangan lain.

Aspek teknologi dalam perbankan syariah kendala jaringan yang sering bermasalah masih menjadi salah satu kendala di Indonesia tidak hanya itu, di Indonesia dalam hal pelayanan masih kurang dalam hal setor tunai dan dalam hal ATM yang masih sulit dijangkau di pedesaanlah yang menjadi salah satu hal yang harusnya ditingkatkan oleh bank syariah, hal ini bertujuan agar bank syariah mampu dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. Hal ini belum bisa di hadirkan oleh bank syariah. seharusnya ini menjadi salah satu prioritas yang harus dikembangkan secepatnya, selain mempermudah nasabah dalam hal bertransaksi hal ini juga menjadi nilai lebih untuk bank syariah itu sendiri dalam hal pelayanan.

Tantangan lain perbankan syariah antara lain, penguatan SDM, dalam pengembangan perbankan syariah SDM merupakan pilar utama. Penyediaan SDM yang kompeten dengan jumlah yang cukup menjadi tuntutan mutlak bagi bank syariah, karena itu manajemen bank syariah harus memprioritaskan penciptaan SDM yang berkompeten dan berkualitas untuk mendukung pelayanan yang akan menciptakan kepuasan nasabah bank syariah.

Sedangkan kepuasan nasabah juga dapat di ukur baik dari jasa, produk dan fasilitas yang diberikan oleh bank syariah itu sendiri, adapun teori mengenai kepuasan nasabah sebagai berikut:

Menurut (Oliver) kepuasan adalah gagasan emosional yang dapat mempengaruhi penilaian dari jasa yang disediakan. Pelanggan dikatakan puas apabila jasa yang dirasakan melebihi apa yang diharapkan. Sementara ketidakpuasan terjadi apabila pelanggan merasa jasa yang dirasakan kurang dari apa yang mereka harapkan.<sup>8</sup>

Terkait dengan penjabaran dan kaitan judul yang diteliti oleh penulis, islam memiliki pandangan tersendiri untuk kemudahan dan kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah, Allah SWT berfirman dalam Al-Qur`an Surat :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ ۚ اُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيْمَةُ الْاَنْعَامِ اِلَّا مَا يَتْلٰى عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحِلِّى الصَّيْدِ وَاَنْتُمْ حُرُمٌ ۗ اِنَّ اللّٰهَ تَحْكُمُ مَا يُرِيْدُ ﴿١٠١﴾

Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya. Aqad (perjanjian) mencakup: janji prasetia hamba kepada Allah dan Perjanjian yang dibuat oleh manusia dalam pergaulan sesamanya.”*

Kemudahan dan kualitas yang di berikan kepada nasabah inilah yang menjadi tolak ukur kepuasan nasabah dengan standarisai syariah, inilah yang kemudian yang dijadikan standar penilaian. Dari penjabaran ayat Al-Qur`an diatas dimaksud ialah menepati janji-janji yang sesuai akad. Perbankan

---

<sup>8</sup> Oliver, Sandra, *Strategi Public Relations*, (Jakarta; Penerbit Erlangga, 2007), h .33



syariah harus mampu memberikan kualitas pelayanan baik didalam ruang lingkup pelayanan *customer service* dan kemudahan pelayanan produk bank seperti penjelasan, keandalan, jaminan, perhatian, kemampuan fisik, dan fasilitas untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik menurut islam.

Tren konsumen saat ini kemudahan dalam bertransaksi melalui internet sudah menjadikan salah satu kebutuhan utama, hal ini dapat dilihat dari lonjakan pengguna internet terutama saat era smartphone saat ini. Terkait dengan perkembangan tersebut, bank syariah tidak boleh ketinggalan dalam mengupgrade teknologi yang digunakan. Manfaat yang dapat dirasakan oleh bank syariah dengan sistem TI yang mutakhir dalam peningkatan jumlah nasabah dan efisiensi biaya.

Dan dalam hal fitur *E-Banking* yang belum dimiliki bank syariah antara lain; layanan *E-Banking* bank syariah belum bisa dipakai di luar negeri; laporan mutasi rekening terbatas; belum adanya layanan pengajuan pinjaman.

Meskipun dalam bentuk layanan yang masih dikatakan belum mampu bersaing dengan bank konvensional bank syariah terus melakukan kerjasama baik dengan beberapa perusahaan dan lembaga ZISWAF, lembaga pendidikan seperti universitas dan sekolah-sekolah tidak luput dalam inovasi Bank Umum Syariah. Adapun beberapa bentuk kerjasama antara lain : BCA Syariah yang bekerja sama dengan dompet duaafa untuk donasi berupa pembagian paket peralatan sekolah; Bank Muamalat dan Bank Negara Indonesia Syariah yang bekerja sama dengan Lembaga Zakat Infaq dan Sadaqah (ZISWAF).

Di Universitas Raden Intan Lampung sendiri ada beberapa bentuk kerja samanya adalah dalam pembayaran pendaftaran mahasiswa baru, pembayaran SPP, pembayaran TOEFL, TOAFL dan pembayaran infaq masjid. Khusus bagi mahasiswa angkatan 2013 dan 2014 perbankan syariah secara langsung mereka telah menjadi nasabah BSM di mana Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) mereka sekaligus merupakan kartu ATM BSM. Namun, sekarang ini mahasiswa 2015 sampai dengan 2019 tidak diwajibkan untuk menjadi nasabah bank syariah. mahasiswa pada angkatan ini biasanya inisiatif untuk membuka rekening sendiri untuk menjadi nasabah bank BSM. Pada hal ini jika pihak fakultas menerapkan mahasiswa perbankan syariah khususnya seperti angkatan 2013 dan 2014, akan mempermudah proses pembayaran dan lain sebagainya dengan adanya fitur *E-Banking* yang ada di bank tersebut. Penelitian dalam Skripsi ini adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Jurusan Perbankan Syariah yang telah menggunakan rekening serta fitur *E-Banking* Bank Mandiri Syariah Bandar Lampung.

Seiring dengan inovasi dan kerjasama yang di jalin dengan banyak perusahaan dan lembaga pendidikan dan lembaga zakat yang mendapat respon positif dari berbagai lembaga, seharusnya bank syariah ini mampu mengiringi inovasinya dengan meningkatnya layanan-layanan yang masih kurang, dalam hal ini tidak hanya memudahkan masyarakat pengguna tetapi hal ini juga secara tidak langsung akan membawa perkembangan yang baik dalam persaingan perbankan syariah dengan bank-bank konvensional

Adapun penelitian terdahulu yang bersangkutan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Irfan Nurhamadi “Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Depok)” yang menyimpulkan bahwa pelayanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Depok sudah cukup baik dalam hal tingkat keamanan, kecepatan, keakuratan.<sup>9</sup>

Nashihul Umam ”Analisis Perbandingan Kualitas Layanan BRI Mobile Banking dan BSM *Mobile* (Studi Pada Mahasiswa Febi dan Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2016)” yang menyimpulkan BRI *Mobile Banking* memiliki fitur yang lebih lengkap di bandingkan BSM *Mobile*.<sup>10</sup>

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis ingin meneliti mengenai “Pengaruh *E-Banking* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah (Studi Pada Mahasiswa UIN Lampung)”

#### **D. Batasan Masalah**

Agar pembahasan mengarah pada tujuan dan mempermudah proses penelitian dan pengolahan data, maka perlu ditetapkan batasan-batasan

---

<sup>9</sup> Irfan Nurhamadi “Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Depok)”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017. H. 93

<sup>10</sup> Nashihul Umam,” Analisis Perbandingan Kualitas Layanan BRI Mobile Banking dan BSM Mobile (Studi Pada Mahasiswa Febi dan Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2016)”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Bandar Lampung 2018. H.96

terhadap penelitian yang akan dilakukan. Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya menggunakan Bank Umum Syariah yang bekerja sama dengan UIN Raden Intan Lampung yaitu hanya Bank Mandiri Syariah
2. Penelitian ini hanya meneliti mahasiswa aktif di UIN Raden Intan Lampung yang fakultasnya bekerja sama dengan Bank Umum Syariah yaitu mahasiswa seluruh fakultas.

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *E-Banking* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Umum Syariah Mandiri (Studi Pada Mahasiswa UIN Lampung) Menurut Perspektif Ekonomi Islam ?

#### **F. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan penelitian
  - a. Untuk mengetahui pengaruh *E-Banking* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Umum Syariah Mandiri (Studi Pada Mahasiswa UIN Lampung) Menurut Perspektif Ekonomi Islam.
2. Kegunaan penelitian
  - a. Bagi peneliti, penelitian ini berguna untuk memperluas wawasan tentang *E-Banking*, kualitas pelayanan dan kpuasan nasabah salah satu bank di Bandar Lampung.



- b. Bagi ilmu pengetahuan, penelitian ini berguna untuk menambah referensi bagi yang berminat mendalami tentang kepuasan nasabah.
- c. Bagi nasabah, penelitian ini berguna untuk alat bantu mempertimbangkan keputusan untuk menjadi nasabah di salah satu bank umum syariah di bandar lampung.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Bank Syariah

##### 1. Pengertian Bank Syariah

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut.

Konsep dalam bank syariah adalah lembaga keuangan yang menghimpun serta menyalurkan dana sesuai dengan prinsip-prinsip syariah adapun yang teruang dalam Al-Qur`an Surat Ar-rum ayat 39 sebagai berikut :

وَمَا أَتَيْتُم مِّن رَّبٍّ لِّرَبْوَةٍ فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرَبُّوا عِنْدَ اللَّهِ وَمَا  
أَتَيْتُم مِّن زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ ﴿٣٩﴾

Artinya : “ *Dan sesuatu Riba (tambahan) yang kamu berikan agar Dia bertambah pada harta manusia, Maka Riba itu tidak menambah pada sisi Allah. dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, Maka (yang berbuat demikian) Itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya).*”

Ayat tersebut adalah salah satu prinsip yang di larang oleh islam yakni riba, adapun beberapa larangan lain adalah; masysir, gharar, riba dan bathil.

Bank sebagai lembaga keuangan berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka pemerataan,

pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>19</sup> Bank syariah adalah bank yang sistem perbankannya menganut prinsip-prinsip dalam islam. Bank syariah merupakan bank yang diimpikan oleh para umat islam. Selanjutnya para pakar memberikan pendapatnya mengenai pengertian bank syariah di bawah ini:

Bank Syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau Islam.<sup>11</sup>

Dalam UU No.21 tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah mengemukakan pengertian perbankan syariah dan pengertian bank syariah. Perbankan Syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, mencakup kegiatan usaha, serta tata cara dan proses di dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan didasarkan pada prinsip syariah dan menurut jenisnya

---

<sup>11</sup> Soemitra Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah....*, h. 58

bank syariah terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah) dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah).<sup>12</sup>

## **2. Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah**

### **a. Praktik Perbankan di Zaman Rasulullah Saw dan Sahabat R.a**

Secara umum, bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Di dalam sejarah perekonomian umat islam, pembiayaan yang dilakukan dengan akad yang sesuai dengan syariah telah menjadi bagian dari tradisi umat islam sejak zaman Rasulullah Saw. Praktik-praktik seperti menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang, telah lazim dilakukan sejak zaman Rasulullah Saw. Dengan demikian, fungsi-fungsi utama perbankan modern, yaitu menerima deposit, menyalurkan dana, dan dapat melakukan transfer dana telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan umat islam, bahkan sejak zaman Rasulullah Saw.

Rasulullah Saw yang dikenal sebagai julukan Al-Amin, dipercaya oleh masyarakat mekah menerima simpanan harta, sehingga pada saat terakhir sebelum hijrah ke Madinah, ia meminta Ali bin Abi Thalib r.a untuk mengembalikan semua titipan itu kepada

---

<sup>12</sup> Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah ayat (1)



para pemiliknya. Dalam konsep ini, pihak yang dititipi tidak dapat memanfaatkan harta titipan.<sup>13</sup>

Seorang sahabat Rasulullah Saw. Zubair bin Al-Awwam r.a, memilih tidak menerima titipan harta. Ia lebih suka menerimanya dalam bentuk pinjaman. Tindakan Zubair ini menimbulkan implikasi yang berbeda, yakni pertama, dengan mengambil uang pinjaman, ia mempunyai hak memanfaatkannya; kedua, ia berkewajiban untuk mengembalikannya secara utuh. Dalam riwayat yang lain, yang disebutkan, Ibnu Abbas r.a juga pernah melakukan pengiriman uang ke kufah dan Abdullah bin Zubair r.a melakukan pengiriman uang dari Makkah ke adiknya Mis'ab bin Zubair r.a yang tinggal di Irak.<sup>14</sup>

Penggunaan cek juga telah dikenal luas sejalan dengan meningkatnya perdagangan antara negeri Syam dengan Yaman, yang paling tidak berlangsung dua kali dalam setahun. Bahkan, pada masa pemerintahannya, khalifah Umar bin Khatab menggunakan cek untuk membayar tunjangan kepada mereka yang berhak. Dengan menggunakan cek ini, mereka mengambil gandum di Baitul Mal yang ketika itu di impor dari Mesir. Di samping itu, pemberian modal untuk modal kerja berbasis bagi hasil, seperti mudharabah, muzara'ah, musaqah, telah dikenal sejak awal diantara kaum Muhajirin dan kamu Anshar.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Adiwarmar karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan edisi kelima*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 18

<sup>14</sup> Adiwarmar A. Karim, *Bank Islma Anialisis fiqh dan keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), h. 20

<sup>15</sup> *Ibid*, h. 21

Dengan demikian, jelas bahwa terdapat individu-individu yang telah melaksanakan fungsi perbankan di zaman Rasulullah Saw, meskipun individu tersebut tidak melaksanakan seluruh fungsi perbankan. Ada sahabat yang telah melaksanakan fungsi menerima titipan harta, ada sahabat yang telah melaksanakan fungsi pinjam-meminjam uang, ada yang melaksanakan fungsi peniriman uang, dan adapula yang memberikan modal kerja.

#### **b. Sejarah Perbankan Syariah di Berbagai negara**

Sejarah awal mula kegiatan bank syariah yang pertama sekali dilakukan oleh Pakistan dan Malaysia pada sekitar tahun 1940-an. Kemudian di Mesir pada tahun 1963 berdiri Islamic Rural Bank di desa It Ghamr Bank. Bank ini beroperasi di pedesaan Mesir dan masih berskala kecil.

Di Uni Emirat Arab, baru pada tahun 1975 dengan berdirinya Dubai Islamic Bank. Kemudian di Kuwait pada tahun 1977 berdiri Kuwait Finance House yang beroperasi tanpa bunga. Selanjutnya kembali di Mesir pada tahun 1978 berdiri Bank Syariah yang diberi nama Faisal Islamic Bank. Langkah ini kemudian diikuti oleh Islamic International Bank for Investment and Development Bank.

Di Siprus tahun 1983 berdiri Faisal Islamic Bank of Kibris. Kemudian di Malaysia Bank Syariah lahir tahun 1983 dengan berdirinya Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB) dan pada tahun 1999 lahir pula Bank Bumi Putera Muamalah.

Di Iran sistem Perbankan Syariah mulai berlaku secara nasional pada tahun 1983 sejak dikeluarkannya Undang-undang Perbankan Islam. Kemudian di Turki negara yang berideologi sekuler Bank Syariah lahir pada tahun 1984 yaitu dengan hadirnya *dasae Al-Maal Al-Islami* serta *Faisal Finance Institution* dan mulai beroperasi tahun 1985.

Salah satu pelopor utama dalam melaksanakan sistem Perbankan Syariah secara nasional adalah Pakistan. Pemerintah Pakistan mengkonversi seluruh sistem perbankan di negaranya pada tahun 1985 menjadi sistem perbankan syariah. Sebelumnya pada tahun 1979 beberapa institusi keuangan terbesar di Pakistan mensosialisaikan pinjaman tanpa bunga, terutama kepada petani dan pelayan.<sup>16</sup>

### c. **Perkembangan Bank Syariah di Indonesia**

Di Indonesia, bank syariah yang pertama kali didirikan pada tahun 1992 adalah bank Muamalah Indonesia. Walaupun perkembangannya agak terlambat bila dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya, perbankan syariah di Indonesia akan terus berkembang. Bila pada periode tahun 1992-1998 hanya ada 1 unit Bank syariah, maka pada tahun 2005, jumlah bank syariah di Indonesia telah bertambah menjadi 20 unit, tahun 2004 bertambah menjadi 88 buah, terakhir menurut data OJK pada tahun 2016 jumlah bank syariah di Indonesia mencapai 166 buah. Ini menunjukkan

---

<sup>16</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 166

bahwa bank indonesia mampu bersaing dengan bank-bank konvensional, dan semakin tahun mengalami kemajuan yang lumayan pesat.

Berdasarkan data Bank Indonesia, prospek perbankan syariah pada tahun 2016 diperkirakan cukup baik. Industri perbankan syariah diprediksi masih akan berkembang dengan tingkat pertumbuhan yang cukup tinggi. Jika pada posisi november 2004, volume usaha perbankan syariah telah mencapai 14,0 triliun rupiah, dengan tingkat pertumbuhan yang terjadi pada tahun 2004 sebesar 88,6 %, volume usaha perbankan syariah di akhir tahun 2005 diperkirakan akan mencapai sekitar 24 triliun rupiah. Dengan volume tersebut diperkirakan industri perbankan syariah akan mencapai pangsa sebesar 1,8% dari industri perbankan nasional dibandingkan sebesar 1,1% pada akhir tahun 2004. Pertumbuhan volume usaha perbankan syariah tersebut di topang oleh rencana pembukaan unit usaha syariah yang baru dan pembukaan jaringan kantor yang lebih luas. Dana pihak ketiga mencaapai 20 triliun rupiah dengan jumlah pembiayaan sekitar 21 triliun rupiah di akhir tahun 2005.<sup>17</sup>

Sementara itu, riset yang dilakukan oleh Karim Business Consulting pada tahun 2005 menunjukkan bahwa total aset bank syariah di Indonesia diperkirakan akan lebih besar daripada apa yang diproyeksikan oleh Bank Indonesia. Dengan menggunakan KARIM Growth Model, total aset bank syariah di Indonesia diproyeksikan

---

<sup>17</sup> Adiwarman A. Karim, *Bank Islma Anialisis fiqh dan keuangan....*, h. 25



akan mencapai antara 1,92 % sampai 2,31 % dari industri perbankan nasional. Adapun jurnal yang kami dapat di situs website Ojk mengenai aset serta jumlah bank syariah pada tahun terbaru dan perbandingan<sup>18</sup>

Pertumbuhan aset di bank syariah di Indonesia akan sangat mengesankan. Tumbuh-kembangnya aset bank syariah ini dikarenakan semakin baiknya kepastian di sisi regulasi serta berkembangnya pemikiran masyarakat tentang keberadaan bank syariah. Di Indonesia, perkembangan bank syariah dapat diuraikan sebagai berikut :

1980 : muncul ide konsep lembaga keuangan syariah, uji coba BMT salman di Bandung dan Koperasi Ridho Gusti.

1990: lokakarya MUI dimana para peserta sepakat mendirikan bank syariah di Indonesia.

1992: pada tanggal 1 Mei 1992 bank syariah pertama bernama Bank Muamalah Indonesia mulai beroperasi.

1992: kemunculan BMI ini kemudian diikuti dengan lahirnya UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang mengakomodasi perbankan dengan prinsip bagi hasil bank umum maupun BPRS.

1998: keluar UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 tahun 1992 yang mengakui keberadaan bank syariah dan bank konvensional serta memperkenankan bank konvensional membuka kantor cabang syariah.

---

<sup>18</sup> *Ibid*, h.28

1999: keluar UU No. 23 tahun 1999 tentang bank indonesia yang mengakomodasi kebijakan moneter berdasarkan prinsip syariah, di mana BI bertanggung jawab terhadap pengaturan dan pengawasan bank komersil termasuk bank syariah. BI dapat menetapkan kebijakan moneter dengan menggunakan prinsip syariah. Pada tahun ini di buka kantor cabang syariah untuk pertama kali.

2000: BI mengeluarkan regulasi operasional dan kelembagaan bank syariah, di mana BI menetapkan peraturan kelembagaan perbankan syariah. Perkembangan pasar uang antar bank syariah (PUAS) dan Sertifikat Wadiah Bank Indonesia (SWBI) sebagai instrumen pasar uang syariah.

2001: pendirian unit kerja biro perbankan syariah di Indonesia untuk menangani perbankan syariah.

2002: peraturan BI no. 4/1/2002 mengenai pengenalan pembuktian bersih cabang syariah yang merupakan penyempurnaan jaringan kantor cabang syariah.

2004: keluar UU No. 3 tahun 2004 tentang perubahan UU No. 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang makin mempertegas penetapan kebijakan moneter dengan yang dilakukan oleh BI dapat dilakukan dengan prinsip syariah, belakangan UU No. 23 tahun 1999 diubah dengan peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang Nomor 2 tahun 2008. Di samping itu BI juga menyiapkan peraturan standarisasi akad, tingkat kesehatan, dan Lembaga Ppenjamin

Simpanan. Di tahun ini juga terjadi perubahan Biro Perbankan Syariah menjadi Direktorat perbankan syariah di Bank Indonesia.

2005: di era UU No. 10/1998 secara teknis mengenai produk mengacu pada PBI No. 7/46/PBI/2005 tentang Akad Penghimpunan Dana dan Peyaluran Dana Bagi Bank yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah, yang kemudian sudah diganti dengan PBI No. 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah.

2006: Pemberian layanan syariah juga semakin dipermudah dengan dikenalkannya konsep office channelling, yakni semacam counter layanan syariah yang terdapat di kantor cabang/kantor cabang pembantu bank konvensional yang sudah memiliki UUS. Hal demikian ditemukan dalam PBI No. 8/3/PBI/2006 tentang Perubahan Kegiatan Bank Umum Konvensional Menjadi Bank Umum yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah dan Pembukaan Kantor Bank yang melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah oleh Bank Umum Konvensional. Produk Bank Syariah terdiri dari Produk Penghimpunan Dana (funding), produk penyaluran dana (lending), jasa (services), dan produk di bidang sosial.

2008: pada tanggal 16 juli 2008 UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah disahkan yang memberikan landasan hukum industri perbankan syariah nasional dan diharapkan mendorong

perkembangan bank syariah yang selama lima tahun terakhir asetnya tumbuh lebih dari 65% per tahun, namun pasarnya (market share) secara nasional masih di bawah 5%. Undang-undang ini mengatur secara khusus mengenai perbankan syariah, baik secara kelembagaan maupun kegiatan usaha. Beberapa lembaga hukum baru dikenakan UU No. 21 tahun 2008, antara lain menyangkut pemisahan (spin off) UUS baik secara sukarela maupun wajib komite Perbankan Syariah. Terdapat beberapa peraturan Bank Indonesia (PBI) yang diamankan UU No. 21 tahun 2008.

2011: Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan yang secara bertahap beralih menjadi pengatur dan pengawas Lembaga Keuangan di Indonesia. Untuk industri pasar modal dan industri keuangan nonbank pengalihan dilakukan pada tanggal 31 Desember 2012, sedangkan untuk industri perbankan pada tanggal 31 Desember 2013, untuk Lembaga Keuangan Mikro pada tahun 2015.

2015: Menurut Statistik Perbankan Syariah OJK pertahun juni 2015, ada 12 bank umum syariah dan 22 UUS di Indonesia dengan total kantor sebanyak 2.460 unit, terdiri dari 593 kantor cabang, 1.622 kantor cabang pembantu dan sebanyak 245 kantor kas, sementara, Uus didukung oleh 1.900 layanan syariah. Total aset mencapai Rp. 272,3 triliun.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Soemitra Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), h.

### 3. Produk-Produk Bank Syariah

Produk yang ada di terdapat di Perbankan Syariah adalah menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa pengiriman uang. Yang sangat berbeda dengan bank umum lainnya yang bersifat konvensional menjalankan usahanya atas pendapatan bunga. Sedangkan bank syariah menggunakan prinsip-prinsip yang diperbolehkan syariat Islam, prinsip syariat Islam yang diterapkan dalam perbankan syariah terbagi menjadi tiga bagian yaitu : Sistem bagi hasil, sistem jual beli dengan margin keuntungan, dan sistem jasa (fee).<sup>20</sup>

#### a. Produk Penyaluran Dana Bank Syariah

Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi dalam empat kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu : pembiayaan dengan prinsip jual-beli, pembiayaan dengan prinsip sewa, pembiayaan dengan prinsip bagi hasil, Pembiayaan dengan prinsip jual-beli ditujukan untuk barang, sedangkan yang menggunakan prinsip sewa ditujukan untuk mendapatkan jasa. Prinsip bagi hasil digunakan untuk usaha kerja sama. Pada kategori pertama dan kedua, tingkat keuntungan bank ditentukan di awal dan menjadi bagian harga atas barang atau jasa yang dijual. Produk yang termasuk dalam kelompok ini adalah produk yang menggunakan prinsip jual beli seperti Murabahah, Salam, dan Istishna, serta produk yang menggunakan prinsip sewa, yaitu Ijarah dan IMBT.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> *Ibid*, h. 24

<sup>21</sup> Pandia Frianto, Dkk, *Lembaga Keuangan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2015), h. 191



Dari sisi akad yang digunakan dalam penyaluran pembiayaan, bank syariah memiliki banyak variasi akad yang diperbolehkan, yang meliputi :

- 1) Murabahah (04/DSN-MUI/IV/2000) dengan akad murabahah;
- 2) Jual Beli Salam (05/DSN-MUI/IV/2000) dengan akad salam, juga salam paralel dengan syarat, akad kedua terpisah, dan tidak berkaitan dengan akad pertama;
- 3) Jual Beli Istishna (06/DSN-MUI/IV/2000) dengan akad istishna;
- 4) Pembiayaan Mudharabah (07/DSN-MUI/IV/2000) dengan akad mudharabah;
- 5) Pembiayaan Musyarakah (08/DSN-MUI/IV/2000) dengan akad musyarakah;
- 6) Pembiayaan Ijarah (09/DSN-MUI/IV/2000) dengan akad ijarah;
- 7) Qardh (19/DSN-MUI/IV/2000) dengan akad qardh;
- 8) Istisna Paralel (22/DSN-MUI/III/2002) dengan akad istishna;
- 9) IMBT (27/DSN-MUI/III/2002) dengan akad ijarah terlebih dahulu, kemudian akad bai` atau hibah, hanya dapat dilakukan dengan masa ijarah selesai;
- 10) Pembiayaan Pengurusan Haji (29/DSN-MUI/IV/2002) dengan akad ijarah atau membantu menalangi pembayaran BPIH nasabah dengan menggunakan prinsip qardh;
- 11) Pembiayaan Rekening Koran Syariah (30/DSN/VI/2002) dengan akad wakalah dan wa`ad;

- 12) Pembiayaan Multijasa (44//DSN-MUI/VIII/2004) dengan akad ijarah atau kafalah;
- 13) Line Facility (45/DSN-MUI/II/2003) dengan akad murabahah, istisna, mudharabah, musyarakah dan ijarah;
- 14) PRKS Musyarakah (55/DSN-MUI/V/2007) dengan akad musyarakah dan boleh disertai dengan wa`ad;
- 15) Musyarakah Mutanaqisah (73/DSN-MUI/XI/2008) dengan akad musyarakah/syirkah dan bai;
- 16) Sale and Lease Back (71//DSN-MUI/IVII/2008) dengan ba`i dan ijarah yang dilaksanakan secara terpisah;
- 17) Murabahah Emas (77/DSN-MUI/V/2010) dengan akad murabahah MUI membolehkan selama emas tidak menjadi alat tukar yang resmi (uang) dan;
- 18) Refinancing Syariah (89//DSN-MUI/XII/2013) dengan berbagai skema akad, yaitu 1) akad musyarakah mutanaqishah; 2) akad al-bai` wa al-isti`jar, dan 3) akad al-bai` dalam rangka musyarakah mutanaqishah.<sup>22</sup>

#### **i. Prinsip Jual Beli (Ba`i)**

##### **1) Pembiayaan Bai`al-Murabahah**

Bai`al-Murabahah merupakan pembiayaan dana dari pemilik modal LKS maupun Bank Syariah kepada nasabah untuk membeli barang dengan menegaskan harga belinya barang dan pembeli (nasabah) akan

---

<sup>22</sup> Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis fiqh dan keuangan....*, h. 98

membayarnya dengan harga yang lebih, sebagai keuntungan pemilik modal sesuai yang disepakati bersama. Harga tidak boleh berubah sepanjang akad dan apabila terjadi kesulitan membayar, dapat dilakukan restrukturisasi dan kalau tidak membayar karena lalai dapat dikenakan denda.

Kedua belah pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. Harga jual dicantumkan dalam akad beli dan jika telah disepakati tidak dapat berubah selama berlakunya akad. Dalam perbankan, Murabahah selalu dilakukan dengan cara pembayaran cicilan (bertepatan ajil, atau muajjal). Murabahah dalam Bank Syariah sesuai dengan Fatwa MUI No. 04/DSN-MUI/2000.<sup>23</sup>

2) *Ba'i Salam* adalah pembelian barang yang diserahkan kemudian hari, sedangkan pembayarannya dilakukan di muka. Prinsip yang harus dianut adalah harus diketahui terlebih dahulu jenis, kualitas, dan jumlah barang dan hukum pembayaran harus dalam bentuk uang, yang diatur di dalam Fatwa DSN No: 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang salam.

3) *Istishna`* adalah jual beli dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pemesan

---

<sup>23</sup> *Ibid*, h.97

(pembeli/*mustashni*) dan penjual (pambuat/*shani*).  
ketentuan tentang pembayaran : Alat bayar harus diketahui jumlah dan bentuknya, baik berupa uang, barang, atau manfaat.<sup>24</sup>

**Tabel 2.1**  
**Perbedaan Murabahah, Salam, dan Istishna adalah sebagai berikut :**

Akad	Penyerahan Barang	Pembayaran
Murabahah	Barang diserahkan pada akad (Barang sudah ada pada akad)	Tunai  Angsuran
Salam	Barang belum ada (kemudian) Diserahkan sekaligus	Dibayar seluruhnya saat akad Ditanda tangani
Istishna	Barang belum ada (kemudian) diserahkan bisa bertahap	di muka sesuai dengan tahapan Pengerjaan setelah pengerjaan barang

## ii. Prinsip Sewa (Ijarah)

Transaksi Ijarah dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip ijarah sama saja dengan prinsip jual beli, tapi perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual-beli objek transaksinya adalah barang, pada ijarah objek transaksinya adalah jasa.<sup>25</sup>

<sup>24</sup> *Ibid*, h.98

<sup>25</sup> *Ibid*, h.203

## **b. Produk Penghimpunan Dana Bank Syariah**

### **1. Prinsip Wadiah**

Prinsip wadiah yang diterapkan adalah wadi`ah yad dhamanah yang diterapkan produk rekening giro. Wadiah dhamanah berbeda dengan wadi`ah amanah. Dalam wadi`ah amanah pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi. Sementara itu, hal wadi`ah dhamanah, pihak yang dititipi (bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut.

Karena wadiah yang diterapkan dalam produk giro perbankan ini juga disifati dengan yad dhamanah, implikasi hukumnya sama dengan qard, dimana nasabah bertindak sebagai yang meminjamkan uang, dan bank bertindak sebagai yang dipinjami. Adapun produk dalam prinsip wadiah adalah : Giro wadiah, Tabungan mudharabah, Tabungan haji mudharabah, Deposito investasi mudharabah.<sup>26</sup>

## **c. Jasa-Jasa Bank Lainnya**

### **1. Hiwalah (alih utang-piutang)**

Tujuan fasilitas hiwalah adalah untuk membantu supplier mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan produksinya. Bank mendapat ganti biaya atas jasa pemindahan piutang. Untuk mengantisipasi risiko kerugian yang akan timbul, bank perlu melakukan penelitian atas kemampuan kemampuan pihak yang

---

<sup>26</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya....*, h.171

berhutang dan kebenaran transaksi antara pemindahan piutang dengan yang berhutang.

## 2. Rahn (Gadai)

Tujuan akad rahn adalah untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan. Barang yang akan digadaikan wajib memenuhi kriteria : Milik nasabah sendiri; Jelas ukuran, dan nilainya ditentukan berdasarkan nilai riil pasar; Dapat dikuasi namin tidak boleh dimanfaatkan oleh bank.

## 3. Qardh

Qardh adalah pinjaman uang, aplikasi qardh dalam perbankan biasanya dalam empat hal, yaitu : Sebagai pinjaman talangan haji; Sebagai pinjaman tunai; Sebagai pinjaman kepada pengusaha kecil; Sebagai pinjaman kepada pengurus bank.

## 4. Wakalah

Wakalah dalam aplikasi perbankan terjadi nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk meakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti pembukaan L/C import syariah, L/C export syariah, pembiayaan rekening koran syariah, inkaso, dan transfer uang, . Wakalah diatur dalam Fatwa DSN N0. 10/DSN-MUI/2000 atas waqalah.

## 5. Kafalah

Garansi bank dapat diberikan dengan tujuan untuk menjamin pembayaran suatu kewajiban pembayaran. Bank



dapat mensyaratkan nasabah untuk mendapatkan sejumlah dana untuk fasilitas ini sebagai rahn. Bank dapat pula menerima dana tersebut dengan prinsip wadiah. Untuk jasa-jasa ini, bank mendapatkan pengganti biaya jasa atas jasa yang diberikan. Kafalah diatu dalam Fatwa DSN No. 11/DSN-MUI/IV/2000 tentang kafalah.

#### 6. Sharf ( Jual Beli Valuta Asing)

Pada prinsipnya jual beli valuta asing sejalan dengan prinsip sharf. Jual beli mata uang yang tidak sejenis ini , penyerahannya harus dilakukan pada waktu yang sama (spot). Bank mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing ini.<sup>27</sup>

#### 7. Ijarah (sewa)

Jenis kegiatan ijarah antara lain penyewaan kontak simpanan (safe deposit box), dan jasa tata laksana administrasi dokumen (custodia). Bank mendapat imbalan dari sewa tersebut. Ijarah adalah akad penyaluran dana untuk pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (ujrah), antara bank sebagi oemberi sewa (mu`ajjir) dengan penyewa (musta`jir) tanpa di ikuti pengalihan kepemilikan barang itu sendiri. Ijarah juga di atur dalam Fatwa DSN No. 09/DSN-MUI/2000 tentang Ijarah.

Dalam kegiatan iajrah juga dikenal istilah IMBT (Ijarah Muntahiyal Bittamlik) adalah akad penyaluran dana untuk

---

<sup>27</sup> Muljono Djoko, *Buku Pintasr Akuntansi Perbankan dan Lemabaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Andi, 2014), h. 245

pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (ujrah), kepada perusahaan pemberi sewa (mu`ajjir) dari penyewa (musta`jir) disertai opsi pemindahan hak milik atas barang yang di sewa kepada penyewa setelah selesai sewa.<sup>28</sup>

## **B. Inovasi dan Teknologi Pelayanan Bank Syariah**

### **1. Inovasi Teknologi *E-Banking***

Perkembangan pesat teknologi informasi dan globalisasi mendukung bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah secara aman, nyaman dan efektif, diantaranya melalui media elektronik atau dikenal dengan *E-Banking*.

Melalui *E-Banking*, nasabah bank pada umumnya dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan berbagai peralatan elektronik (*intelligent electronic device*), seperti *personal computer* (PC), *personal digital assistant* (PDA), anjungan tunai mandiri (ATM), kios atau telepon. Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan *Electronic Banking (E-Banking)* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller Machine* (ATM), *phone banking*, *electronic fund transfer* (EFT), *Electronic Data Capture* (EDC)/*Point of Sales* (POS), *internet banking* dan *mobile banking*.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> *Ibid*, h.256

<sup>29</sup> Venithzal Rivai dan Rifki, *Islamic Risk Management For Islamic Bank*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 361

### a. Pengertian *E-Banking*

Menurut Syamsyul Rizal *Electronic Banking (e-Banking)* merupakan suatu aktiitas layanan perbankan yang menggabungkan antara sistem informasi dan teknologi, *e-banking* meliputi *phone banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*. E-Banking meeliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu dan bisnis untuk mengakses rekening, melakukan bisnis dan mendapat informasi produk dan jasa melalui jaringan pribadi.<sup>30</sup>

Menurut Tatik Suryani *Electronic Banking (e-Banking)* merupakan kegiatan yang melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan.<sup>31</sup>

Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan elektronik banking atau e-baning merupakan layanan yang diberikan oleh bank berupa akses melalui website bank, phone banking, mobile banking dan internet banking untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran, dan aktivitas bisnis serta mengetahui produk dan jasa yang diberikan oleh bank yang dilengkapi sistem keamanan.

### b. Sejarah *E-Banking*

E-Banking merupakan istilah yang menggambarkan semua transaksi yang terjadi anantara perusahaan, organisasi, dan individu

---

<sup>30</sup> Syamsyul Rizal Wali, *Perbankan Komputer*, (Yogyakarta: Gudang Buku Kuliah, 2014) h. 22

<sup>31</sup> Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Stategik Bank di Era Global*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012) h.56

serta lembaga keuangan mereka. pertama dikonsepsualisasikan dalam pertengahan 1970-an, Inggris negara yang pertama kali mempunyai layanan perbankan online yang didirikan oleh *Bank Of Scotland* bagi para pelanggan dari *Nottingham Building Society* (NBS).<sup>32</sup>

Sementara pada tahun 1990-an *Standfor Federal Credit Union* merupakan lembaga keuangan pertama yang menawarkan layanan internet banking online untuk semua anggotanya pada bulan Oktober 1994.<sup>33</sup>

Pada tahun 2001, Bank of America menjadi bank pertama yang memiliki 3 juta pelanggan online banking dari jumlah pelanggannya. Di Indonesia merupakan negara keempat yang memiliki pengguna e-banking terbesar .<sup>34</sup>

## 2. Indikator *E-Banking*

*E-Banking* merupakan salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.<sup>35</sup>

*E-Banking* penerapan layanan menggunakan fasilitas internet yang bertujuan untuk memberikan kemudahan mengakses *internet banking* dimana saja dan kapan saja dengan service cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat (24 jam/7hari) dan dapat diakses dari mana saja

---

<sup>32</sup> *Ibid*, h. 58

<sup>33</sup> *Ibid*, h. 60

<sup>34</sup> *Ibid*, h. 61

<sup>35</sup> Harbies Suraone “ *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Baking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta*” 2018, h. 23

baik itu melalui *handphone*, komputer, laptop, dan lain sebagainya. Adapun beberapa indikator yang harus diperhatikan dalam memberikan layanan *E-Banking* antara lain :

#### **a. Keamanan**

Keamanan adalah keyakinan individu bahwa setiap kegiatan atau transaksi yang dilakukan memiliki keamanan yang tinggi dan setiap informasi pribadi yang diberikan terjamin keamanannya.<sup>36</sup>

Keamanan *E-Banking* adalah keamanan yang fokus pada informasi pribadi nasabah yang terjaga kerahasiannya, setiap transaksi yang dilakukan selalu aman, sehingga kemajuan teknologi tersebut mampu meningkatkan keamanan layanan.<sup>37</sup>

Aspek keamanan merupakan hal yang terpenting dalam sebuah sistem informasi. Namun akan menjadi masalah besar jika keamanan suatu perusahaan perbankan, terkait dengan data-data perbankan yang bersifat *rahasia*, keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.<sup>38</sup>

#### **b. Kehandalan**

Kehandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen.<sup>39</sup>

---

<sup>36</sup> *Ibid*, h.37

<sup>37</sup> *Ibid*, h.38

<sup>38</sup> *Ibid*, h.39

<sup>39</sup> *Ibid*, h.40

Kehandalan merupakan kemampuan pelayanan yang diberikan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Nasabah akan menilai reabilitas pada kemampuan perusahaan jasa dalam memberikan layanan yang konsisten sesuai dengan yang dijanjikan sehingga kehandalan ini akan melibatkan keteguhan dan keseragaman dalam kinerja *E-Banking*.<sup>40</sup>

#### c. Akses

Layanan *E-Banking* adalah layanan jasa secara *online* sehingga dibutuhkan akses yang mudah selama 24 jam dan mampu membantu nasabah untuk melakukan transaksi dengan cepat dalam mengakses layanan atau fitur-fitur yang dibutuhkan. Serta memberikan respon yang cepat dan tepat pada setiap transaksi yang dilakukan pengguna *E-Banking*.<sup>41</sup>

#### d. Design Website

Penampilan secara visual yang menarik, fungsi penelusuran didalam jaringan web terorganisasi secara baik cepat dan mudah di akses dan memiliki tingkat kesalahan (error) yang sangat kecil, desain website merupakan tampilan keseluruhan web yang ditampilkan.<sup>42</sup>

### 3. *E-Banking* Menurut Perspektif Ekonomi Islam

*E-Banking* ialah penerapan aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan pelayanan dengan berbagai kemudahan.

---

<sup>40</sup> *Ibid*, h.41

<sup>41</sup> *Ibid*, h.42

<sup>42</sup> *Ibid*, h.43



Didalam perspektif ekonomi islam mengatur tentang pelayanan *E-Banking* dalam Al-Qur`an QS An-Nisa : 28 :

يُرِيدُ اللَّهُ أَنْ تَخَفَّفَ عَنْكُمْ<sup>ج</sup> وَخُلِقَ الْإِنْسَانُ ضَعِيفًا<sup>٢٨</sup>

Artinya : “Allah hendak memberikan keringanan kepadamu dan manusia dijadikan bersifat lemah.” (Qs. An-Nisa :28)

#### a. Manfaat

Manfaat dalam *E-Banking* adalah pandangan pelaku usaha mengenai manfaat yang diperolehnya dalam menggunakan *E-Banking*, yaitu berupa peningkatan kinerja.<sup>43</sup>

Seorang pelaku usaha akan menggunakan layanan *E-Banking* apabila teknologi tersebut dapat memberikan pengaruh positif terhadap bisnisnya dan dapat meningkatkan kinerja manfaat dalam menggunakan *E-Banking* yang harus diperoleh dan diharapkan oleh pengguna dalam melaksanakan setiap transaksinya.<sup>44</sup>

#### b. Kemudahan

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai kepercayaan seseorang jika meeka menggunakan suatu sistem maka mereka akan bebas dari upaya.<sup>45</sup>

Kemudahan penggunaan ini memberi indikasi bahwa sebuah sistem dibuat untuk memberikan kemudahan bukan untuk mempersulit penggunaanya. Dengan demikian, kemudahan

---

<sup>43</sup> *Ibid*, h.23

<sup>44</sup> *Ibid*, h.24

<sup>45</sup> *Ibid*, h.25

penggunaan teknologi *E-Banking* merupakan fasilitas yang harus diterapkan dalam kegiatan *E-Banking* suatu bank.

### c. Risiko

Risiko dianggap sebagai ukuran potensi kerugian dari sebuah tindakan yang tidak menguntungkan dan merupakan kepastian dari perasaan subyektif individu atas konsekuensi dari kerugian.<sup>46</sup>

Risiko timbul karena adanya ketidakpastian, yang berarti ketidakpastian tersebut merupakan kondisi yang menyebabkan munculnya risiko. Persepsi risiko *E-Banking* merupakan suatu kepercayaan seseorang mengenai kerugian yang mungkin akan dialami dan diakibatkan oleh suatu ketidakpastian yang mungkin dapat diterima atas penggunaan layanan *E-Banking*.<sup>47</sup>

### d. Minat

Minat bertansaksi merupakan kecenderungan tertarik pada sesuatu yang relatif tetap untuk melakukan kegiatan ekonomi berupa pertukaran barang dan jasa dalam proses jual beli. Apabila pertukaran tersebut memberikan manfaat positif, maka transaksi tersebut akan diminati, dan jika seseorang merasa senang dan berminat melakukan transaksi, orang itu akan melakukannya secara berulang.<sup>48</sup>

Transaksi yang dilakukan akan melibatkan proses pembayaran antara pihak yang satu dengan yang lainnya. Salah satu layanan perbankan yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran

---

<sup>46</sup> *Ibid*, h.26

<sup>47</sup> *Ibid*, h.27

<sup>48</sup> *Ibid*, h.28

adalah Internet Banking. Internet Banking adalah produk bank melalui elektronik dan saluran komunikasi internet. Nasabah bank tidak perlu mengantri di bank, cukup menggunakan handphone atau PC dan koneksi internet nasabah sudah dapat melakukan transaksi perbankan. Internet Banking memberikan berbagai kemudahan untuk menyelesaikan transaksi bisnis.

## C. Kualitas Pelayanan

### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof dalam Fandy Ciptono, kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*Excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>49</sup>

Menurut Lovelock dalam Fajar Laksana, kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sedangkan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>50</sup>

Menurut Thorik G. Dan Utus H pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*Service*) tidak hanya sekedar mengantarkan dan melayani. Servis berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaian pun mengenai *heartshare* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share*

---

<sup>49</sup> Fandy Tjiptono, *Service Quality and Satisfacation*, (Surabaya: Bayumedia Publisinsg), h. 331

<sup>50</sup> Fajar Laksana, "Manajemen Pemasaran :Pendekatan Praktis, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2016) h. 85

konsumen. Dengan adanya *heartshare* yang tertanam loyalitas konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak diragukan.<sup>51</sup>

Dari berbagai pendapat diatas, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat mutu keunggulan atau kualitas pelayanan yang baik yang sangat berperan penting didalam suatu perusahaan, apabila pelayanan yang diberikan suatu perusahaan sangat baik dan berkualitas maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

Dalam hal ini perusahaan perbankan harusnya selalu memperhatikankepentingan nasabahnya. Karena bank adalah lembaga yang berderak di bidang pelayanan jasa keuangan. Walaupun begitu, setiap berhubungan dengan nasabah atau calon nasabah bank harus memperhatikan hukum-hukum islam yang berkaitan dengan akad. Adapun yang arus diperhatikan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan syariat islam adalah:<sup>52</sup>

## 2. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator dari konsep kualitas pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan jaminan, harga, keterwujudan, kehandalan.<sup>53</sup>

Adapun uraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas pelayanan dengan menerapkan konsep yang dikemukakan oleh sebagai berikut:

---

<sup>51</sup> Armawati Arbi, *Dakwah dan Komunikasi*, (Jakarta; UIN Jakarta Press, 2003), h.251

<sup>52</sup> Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisa Fiqh dann Keuangan* (Jakara: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h. 25

<sup>53</sup> Sinta Anggraeni, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Dimensi BSQ (Bank Service Quality) Terhadap Kepuasan Nasabah*, 2013, h.55

**a. Jaminan**

Jaminan atau keefektifan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang lancar dalam hal birokrasi dan prosedur, kerahasiaan nasabah terjaga, karyawan semakin terlatih dalam melayani nasabah dan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.<sup>54</sup>

**b. Harga**

Harga merupakan kemampuan yang menjelaskan secara rinci mengenai biaya yang dikenakan, jumlah tabungan yang disyaratkan pada saat pembukaan rekening dinilai wajar, penetapan bagi hasil yang sesuai dengan kesepakatan dan dijelaskan secara rinci, dan biaya yang dikenakan sesuai dengan layanan yang di berikan.<sup>55</sup>

**c. Keterwujudan**

Keterwujudan merupakan kemampuan dalam menunjukkan penampilan fisik dan penampilan pegawai yang menarik, dekorasi, fasilitas dalam kantor memadai, serta memberikan fasilitas yang sangat menarik.<sup>56</sup>

**d. Kehandalan**

Kehandalan merupakan kemampuan dalam melayani transaksi dengan cepat, tepat, dan efisien, memiliki karyawan yang dapat menjelaskan simpanan/pembiayaan dan mampu melakukan koreksi dengan cepat dan tepat ketika terjadi kesalahan dan memiliki sistem pengarsipan yang baik.<sup>57</sup>

---

<sup>54</sup> *Ibid*, h.56

<sup>55</sup> *Ibid*, h.57

<sup>56</sup> *Ibid*, h.58

<sup>57</sup> *Ibid*, h.59

### 3. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Ekonomi Islam

Pelayanan terhadap nasabag jika dilihat dari prinsip pelayanan yang dianjurkan ekonomi islam terdapat dalam Al-Qur`an Surat Asy-Syu`ara (26): 181-183:

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴾ ﴿ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ ﴾  
 ﴿ الْمُسْتَقِيمِ ﴾ ﴿ وَلَا تَبْخُسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ ﴾  
 ﴿ مُفْسِدِينَ ﴾

Artinya : “sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang- orang yang merugikan; dan timbanglah dengan timbangan yang lurus, dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan” QS. Asy-Syu`ara (26): 181-183

#### a. Melayani dengan Kerendahan Hati

Melayani nasabah dengan rendah hai merupakan sikap ramah taman, sopan santun, murah senyum, meayani dengan sepenuh hati dan penuh tanggung jawab.<sup>58</sup>

#### b. Amanah

Amanah atau dapat dipercaya yaitu sikap dalam menjalankan bisnisnya melayani dengan amanah dapat dipercaya dan bertanggung jawab untuk semua transaksi yang menyangkut bank tersebut.

#### c. Menepati Janji

Menepati janji dan tidak curang merupakan sikap yang harus dimiliki pemilik bisnis dan harus dijaga kepercayaannya dengan tujuan melayani nasabah dengan baik.

<sup>58</sup> Ibid, h.60



#### d. Tidak Menipu

tidak menipu merupakan sikap yang harus dimiliki oleh setiap bagian dari karyawan bank, dimana sikap ini harus diterapkan untuk setiap transaksi dan jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya.<sup>59</sup>

### D. Kepuasan Nasabah

#### 1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kajian tingkat kepuasan suatu produk (barang atau jasa) merupakan dalam bentuk penelitian dapat diterapkan langsung pada atribut produk atau dimensi tertentu yang menjadi fokus kajian.<sup>60</sup>

Dimensi kualitas dapat dipilah menjadi kualitas pelayanan dan kualitas produk. Setiap dimensi terdiri dari sub-sub dimensi yang dapat dijadikan dasar pijakan untuk mengidentifikasi atribut yang dipertimbangkan dalam suatu penelitian.<sup>61</sup>

Matzler dan Hinterhuber menyatakan bahwa bank yang berhasil memberikan kepuasan yang sangat sempurna kepada nasabah dan dapat mencapai 40% lebih mungkin menjadi nasabah yang setia daripada nasabah yang sekedar puas saja.<sup>62</sup>

Umumnya penelitian mengenai keputusan pelanggan dilakukan dengan penelitian survey, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik

---

<sup>59</sup> *Ibid*, h.61

<sup>60</sup> Khoirini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Bank Terhadap Kepuasan Nasabah menurut perspektif ekonomi islam" 2014, h.52

<sup>61</sup> *Ibid*, h.53

<sup>62</sup> Matzler dan Hinterhuber, *Determinan pengadopsian layanan internet banking: perspektif konsumen perbankan daerah istimewa Yogyakarta*". Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia. Vol. 11, No. 2, Desember 2007, h.23

secara langsung dari pelanggan dan memberikan *signal* positif bahwa perusahaan menaruh penelitian terhadap pelanggannya.

## 2. Indikator Kepuasan Nasabah

Secara umum faktor penentu kepuasan pelanggan, yaitu:

### a. Kulaitas Produk

Mutu produk merupakan faktor kepuasan pelanggan yang pertama, mutu produk adalaah dimensi global yang terdiri dari beberapa elemen antara lain : *performance*, *durability*, *feature*, *reability*, *consistency*, dan *design*.<sup>63</sup>

Produk dikatakan berkualitas jika terpenuhi harapan konsumen atau nasabah terhadap kinerja aktual yang sensitif terhadap harga.

### b. Kualitas Layanan

*Service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh.<sup>64</sup>

Nasabah akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas jasa (*Service quality*) dibangun atas adanya perbandingan 2 faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nayata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).<sup>65</sup>

---

<sup>63</sup> Khoirini, “Pegaruh Kualitas Pelayanan Produk Bank Terhadap Kepuasan Nasabah menurut perspektif ekonomi islam” 2014, h.34

<sup>64</sup> *Ibid*, h.35

<sup>65</sup> *Ibid*, h.36

Mutu pelayanan (*Service quality*) sangat tergantung pada beberapa hal yaitu; sistem teknologi dan manusia. faktor manusia merupakan kontribusi terbesar, sehingga mutu layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan mutu produk dan harga. Salah satu konsep mutu layanan yang populer adalah *serqual*.

**c. Harga**

Harga merupakan konsep penting dalam hal kepuasan nasabah, untuk pelanggan yang sensitif. Harga yang murah merupakan sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga menjadi tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.<sup>66</sup>

**d. Kemudahan**

Nasabah/ pelanggan akan semakin puas apabila merasa mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan, dalam hal ini tentu saja bertujuan untuk menjadikan nasabah yang loyal. Jika nasabah merasa semakin puas dengan produk yang digunakan maka mereka akan menceritakannya kepada pihak lain, semakin tinggi kesadaran terhadap pengelolaan kepuasan nasabah maka keputusan konsumen untuk menentukan produk yang akan digunakan atau yang akan di konsumsi didasarkan oleh persepsi nasabah.

---

<sup>66</sup> *Ibid*, h.37

### 3. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Ekonomi Islam

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan. Begitu juga dalam hal muamalah. Muslim harus *qona'ah* mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak sesuai dengan syariat islam dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak walaupun untuk alasan menghidupi keluarga.<sup>67</sup> Dalam QS Al-Baqarah. 267: dijelaskan bahwa :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (QS. Al-Baqarah. 267).

Sebuah transaksi ekonomi pasti tak lepas dari penjualan dan pembelian yang mana hal ini dapat digambarkan dalam bentuk kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diperolehnya. Berikan cara untuk menghasilkan layanan yang berkualitas bagi pelanggannya. Pencapaian kualitas layanan yang terbaik pada organisasi atau perusahaan memerlukan dasar bangunan manajemen islam yang kokoh atau yang disebut juga ”*Total Islam Quality*” (TIQ), dimana dasar

---

<sup>67</sup> *Ibid*, h.38

bangunan yang meliputi kehandalan, respon (daya tangkap), empati, dan jaminan harus bersumber dari Al-Qur`an dan Hadist. Adapun penjelasan mengenai indikator kepuasan nasabah menurut perspektif islam sebagai berikut :

**a. Kehandalan**

Indikator kehandalan yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat, pelayanan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat<sup>68</sup>

Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga penyedia layanan jasa seperti perbankan.

**b. Respon (Daya Tangkap)**

Respon atau daya tangkap berkenaan dengan kesediaan atau kemauan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.<sup>69</sup>

Kepercayaan yang diberikan pelanggan merupakan suatu amanat, apabila amanat tersebut disia-siakan maka akan berdampak pada ketidakberhasilan suatu lembaga dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Untuk itu kepercayaan sebagai suatu amanat yang hendaknya dijaga baik-baik dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan secara cepat dan tepat.

---

<sup>68</sup> *Ibid*, h.38

<sup>69</sup> *Ibid*, h.39

### c. Empati

Empati merupakan indikator yang berhubungan dengan kemauan perusahaan untuk memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan.<sup>70</sup>

Kemauan ini ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan pelanggan. Wujud dari sikap empati ini akan membuat pelanggan merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya telah dilayani dengan baik.<sup>71</sup>

Sikap empati ini dapat ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan mendengarkan keluhan pelanggan dengan seksama, melayani transaksi pelanggan dengan senang hati, membantu pelanggan saat sedang mengalami kesulitan saat transaksi, atau hal lain yang terkait pelayanan perusahaan. Hal ini tentu saja dapat meningkatkan kepuasan nasabah itu sendiri.

### d. Jaminan

Jaminan merupakan hal yang berkaitan dengan pengetahuan atau wawasan, kespoanan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap pelanggan.<sup>72</sup>

Jaminan ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari risiko sehingga membuat pelanggan merasakan kepuasan dan menjadi loyal kepada perusahaan. Baik buruknya layanan yang

---

<sup>70</sup> *Ibid*, h.39

<sup>71</sup> *Ibid*, h.40

<sup>72</sup> *Ibid*, h.40



diberikan akan menentukan seberapa tingkat keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan.<sup>73</sup>

Dengan memberikan layanan yang penuh dengan kespoanan dan kelembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi pelanggan yang akan berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.

#### E. Tinjauan Pustaka

Beberapa penelitian terdahulu akan diuraikan secara ringka karena penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya, meskipun memiliki ruang lingkup yang sama, tetapi beberapa perbedaan baik variabel, objek penelitian, dan penentuan sampe; penelitian. Berikut tabel penelitian sebelumnya:

**Tabel 2.2**  
**Penelitian sebelumnya**

No.	Penulis	Judul Penelitian	Model Analisis	Kesimpulan
1	Mariatul Adila	Pengaruh Layanan M Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah studi Pada Bank BRI Syariah KC Margonda Depok	Deskriptif kuantitatif	Hasil pengujian secara persial, diketahui bahwa variabel <i>Reability</i> , <i>Assurance</i> , <i>Empathy</i> , <i>Tangible</i> , <i>Responsiveness</i> , dan <i>Efficiency</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2	Harbies Suraone	Pengaruh kuallitas laynan <i>Internet Banking</i> terhadap nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta	Deskriptif kuantitatif	Variabel keamanan, kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel

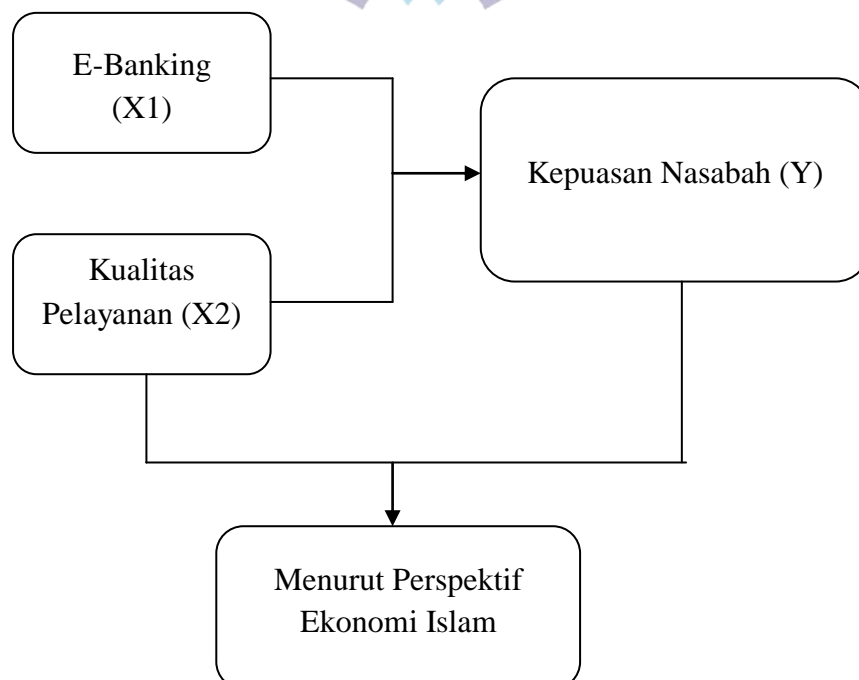
<sup>73</sup> *Ibid*, h.41

				privasi dan akses tidak berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta
3	Catharina Octavia Wulandari	Pengaruh Manfaat, kemudahan, risiko dan minat bertransaksi menggunakan Internet Banking menurut perspektif islam (study kasus pada pelaku usaha di Plaza Universitas Negeri Yogyakarta)	Deskriptif kuantitatif	Variabel manfaat dan kemudahan memiliki pengaruh yang positif sedangkan untuk risiko dan minat memiliki pengaruh anng negatif terhadap menggunakan Internet Banking menurut perspektif islam (study kasus pada pelaku usaha di Plaza Universitas Negeri Yogyakarta)
4	Sinta Anggraeni	Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan dimensi BSQ ( <i>Bank Service Quality</i> ) Terhadap kepuasan nasabah (Studi pada bank BNI syariah Kantor Cabang Tanjung Karang Bandar Lmapung)	Deskriptif kuantitatif	Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah menurut perspektif ekonomi islam
5	Khoirini	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Electronic Chanel (E-Chanel)</i> terhadap kepuasan Nasabah (study pada PT Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung)	Deskriptif kuantitatif	Kualitas layanan produk <i>Internet Banking</i> dan <i>debit Card</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Nasabah (study pada PT Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung)

Berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian ini akan meneliti mengenai pengaruh *E-Banking* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah : *Pertama*, dalam penelitian ini yang menjadi fokus variabel Y adalah mahasiswa UIN Raden Intan Lampung yang memiliki dan menggunakan layanan *e-banking* dan tabungan Bank Mandiri Syariah. *Kedua*, dalam penelitian ini bagaimana kajian islam dalam memandang inovasi layanan *e-banking* dan kualitas pelayan terhadap kepuasan nasabah dalam prespektif islam. Dengan demikian penelitian dengan judul “Pengaruh *E-Banking* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Menurut Prepektif Islam (Studi Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung”, merupakan penelitian yang belum pernah dilakukan sebelumnya.

#### F. Kerangka Pemikiran

Dari uraian di atas, maka kerangka pemikiran dituangkan dalam gambar sebagai berikut :



## G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empirik.<sup>74</sup>

Berdasarkan Kerangka Teoritis yang telah dijelaskan diatas, hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

### 1. Keterkaitan E-Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Syamsyul Rizal *Electronic Banking (e-Banking)* merupakan suatu aktivitas layanan perbankan yang menggabungkan antara sistem informasi dan teknologi, *e-banking* meliputi *phone banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*. E-Banking meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu dan bisnis untuk mengakses rekening, melakukan bisnis dan mendapat informasi produk dan jasa melalui jaringan pribadi.<sup>75</sup>

*E-Banking* merupakan salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan

---

<sup>74</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D* (Bandung: ALFABETA,CV, 2015), h. 64

<sup>75</sup> Syamsyul Rizal Wali, *Perbankan Komputer*, (Yogyakarta: Gudang Buku Kuliah, 2014) h. 22

komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.<sup>76</sup>

*E-Banking* penerapan layanan menggunakan fasilitas internet yang bertujuan untuk memberikan kemudahan mengakses *internet banking* dimana saja dan kapan saja dengan service cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat (24 jam/7hari) dan dapat diakses dari mana saja baik itu melalui *handphone*, komputer, laptop, dan lain sebagainya. Adapun beberapa indikator yang harus diperhatikan dalam memberikan layanan *E-Banking* antara lain : keamanan, kehandalan, akses, design website

Menurut Lovelock dalam fajar laksana, kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memnuhi kebutuhan konsumen. Sedangkan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>77</sup>

Menurut Thorik G. Dan Utus H pentingnya membeikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pekayanan (*Service*) tidak hanya sekedar mengantarkan dan melayani. Servis berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaianya pun mengenai *heartshare* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share*

---

<sup>76</sup> Harbies Suraone “*Pengaruh Kualitas Layanan Internet Baking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta*” 2018, h. 23

<sup>77</sup> Fajar Laksana, “*Manajemen Pemasaran :Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2016) h. 85

konsumen. Dengan adanya *heartshare* yang tertanam loyalitas konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak diragukan.<sup>78</sup>

Dari berbagai pendapat diatas, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat mutu keunggulan atau kualitas pelayanan yang baik yang sangat berperan penting didalam suatu perusahaan, apabila pelayanan yang diberikan suatu perusahaan sangat baik dan berkualitas maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

Indikator dari konsep kualitas pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan jaminan, harga, keterwujudan, kehandalan.<sup>79</sup> Dari penjabaran diatas, dapat diambil hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut

Ha<sub>0</sub> : *E-Banking* dan kualitas tidak berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung)

Ha : *E-Banking* dan kualitas berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung).

---

<sup>78</sup> Armawati Arbi, *Dakwah dan Komunikasi*, (Jakarta; UIN Jakarta Press, 2003), h.251

<sup>79</sup> Sinta Anggraeni, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Dimensi BSQ (Bank Service Quality) Terhadap Kepuasan Nasabah*, 2013, h.55

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni Sinta, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Dimensi BSQ (Bank Service Quality) Terhadap Kepuasan Nasabah*, 2013
- Arbi Armawati, *Dakwah dan Komunikasi*, (Jakarta; UIN Jakarta Press, 2003)
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011)
- Djoko Muljono, *Buku Pintar Akuntansi Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Andi, 2014)
- Frianto Pandia, Dkk, *Lembaga Keuangan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2015)
- Hermawan Asep, *Penelitian Bisnis Paragigma Kuantitatif*, (Jakarta: Grasindo, 2006)
- Hinterhuber dan Matzler, *Determinan pengadopsian layanan internet banking: perspektif konsumen perbankan daerah istimewa Yogyakarta*”. Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia. Vol. 11, No. 2, Desember 2007
- Ikatan bankir Indonesia, *Strategi Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015)
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015)
- Karim Adiwarmanto, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan edisi kelima*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004)
- Karim Adiwarmanto, *Bank Islam Analisis fiqh dan keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013)
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012)
- Khoirini, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Bank Terhadap Kepuasan Nasabah menurut perspektif ekonomi islam”* 2014
- Laksana Fajar, *“Manajemen Pemasaran :Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2016)
- Majid S Abdul, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa*, (Jakarta; PT. Rajawali Pers, 2009)



Nurhamadi Irfan “Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Depok)”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017

Sandra Oliver, *Strategi Public Relations*, (Jakarta; Penerbit Erlangga, 2007)

Soemitra Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta; Kencana, 2009)

Suraone Harbies “ *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Baking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta*” 2018

Suryani Tatik, *Manajemen Pemasaran Statetik Bank di Era Global*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D* (Bandung: ALFABETA,CV, 2015)

Syamsyul Rizal Wali, *Perbankan Komputer*, (Yogyakarta: Gudang Buku Kuliah, 2014)

Tjiptono Fandy, *Service Quality and Statisfacation*, (Surabaya: Bayumedia Publisinsg)

Umam Nashihul,”*Analisis Perbandingan Kualitas Layanan BRI Mobile Banking dan BSM Mobile (Studi Pada Mahasiswa Febi dan Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2016)*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Bandar Lampung 2018. H.96

Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah ayat (1)

Rivai Venithzal dan Rifki, *Islamic Risk Management For Islamic Bank*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013)

Rizal Syamsyul Wali, *Perbankan Komputer*, (Yogyakarta: Gudang Buku Kuliah, 2014)

Website Resmi PT. Bank Syariah Mandiri dapat diakses di [www.banksyariahmandiri.co.id](http://www.banksyariahmandiri.co.id), 01-jan-2020, 19.43

Zainal Askin Amirudin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003)

# LAMPIRAN



## Lampiran 2 kuesioner

### KUESIONER PENELITIAN

#### A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Angket ini dimaksudkan untuk memperoleh data sehubungan dengan penelitian mengenai pengaruh *E-Banking* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri
2. Bacalah pertanyaan-pertanyaan secara seksaa sebelum anda mengisi kuesioner ini
3. *Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda chek list (✓) pada alternatif jawaban yang telah disediakan.*
4. Kuesioner ini disajikan dalam pertanyaan, dan pilihlah sesuai dengan keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

CS = Cukup Setuju

TS = Tidak setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

#### B. Indentitas Responden

1. Jenis Kelamin Anda :
  - ☐ Laki –laki
  - ☐ Perempuan
2. Usia Anda :
  - ☐ < 25 tahun
  - ☐ 25-34 tahun
3. Jenis Transaksi yang biasa anda lakukan ?
  - ☐ Transfer
  - ☐ Pembelian
  - ☐ Pembayaran
  - ☐ Cek saldo
4. Jumlah transaksi yang anda lakukan?
  - ☐ Transaksi tidak setiap hari

- ☐ 1-3 transaksi/hari
- ☐ 4-6 transaksi/hari
- ☐ > 6 transaksi/hari

5. Alasan utama kenapa anda menggunakan *E-Banking* ?

- ☐ Kapan saja dan di mana saja (24 jam)
- ☐ Lebih aman
- ☐ Lebih cepat
- ☐ Lebih murah dan ekonomis
- ☐ Teknologi baru
- ☐ Lainnya.....

### C. Pelayanan *E-Banking*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	CS	TS	STS
Keamanan					
1	Bank menjamin keamanan informasi pribadi nasabah, transaksi financial melalui <i>E-Banking</i> , dan dapat melaporkan pihak bank atas penyalahgunaan informasi pribadi nasabah.				
Kehandalan					
2	Keakuratan informasi dalam website, layanan E-Banking, pembaharuan website yang ditawarkan, kepercayaan dalam layanan internet yang jarang sekali eror				
Akses					
3	Situs Akses Bank Syariah menyediakan teknologi sehingga memiliki kemampuan mengakses semua informasi				
Design Website					
4	Tampilan halaman Website mudah untuk dipahami dan tampilan yang menarik.				

### Menurut Perspektif Islam

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	CS	TS	STS
Manfaat					
1	Penggunaan <i>E- Banking</i> membuat waktu saya tidak terbuang percuma dalam menyelesaikan pekerjaan saya sehingga Internet Banking <i>sangat mendukung semua transaksi saya.</i>				
Kemudahan					
2	Menurut saya <i>E- Banking</i> sangat fleksibel untuk digunakan dan Menurut saya <i>E- Banking</i> sangat fleksibel untuk digunakan.				
Risiko					
3	Bertransaksi menggunakan <i>E- Banking</i> dapat mendatangkan kerugian jika tidak dilakukan dengan kehati-hatian				
Minat					
4	Saya berminat menggunakan layanan <i>E- Banking</i> saat bertransaksi disela-sela waktu yang sibuk sekalipun				

### D. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	CS	TS	STS
Jaminan					
1	Karyawan Bank Syariah Mandiri melayani dengan ramah dan baik setiap nasabahnya.				
Harga					
2	Biaya admin/pelayanan yang dikenakan Bank Syariah Mandiri kepada nasabah sesuai dengan layanan yang diberikan				
Keterwujudan					
3	Kantor cabang Bank SyariahMandiri yang jelas dan fasilitas yang menarik				

	dan bersih juga dilengkapi petunjuk layanan yang jelas, penampilan pegawai yang rapih dan ramah.				
<b>Kehandalan</b>					
4	Karyawan Bank Syariah Mandiri melayani transaksi dengan jelas, cepat dan tepat serta efisien.				

### Menurut Perspektif Islam

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	CS	TS	STS
Melayani Dengan Kerendahan Hati					
1	Pegawai Bank memberikan pelayanan dengan ramah sopan dan santun				
Amanah					
2	Karyawan bank melayani transaksi dengan jelas, cepat secara efisien				
Menepati Janji					
3	Pegawai bank melakukan koreksi dengan cepat dan tepat waktu sesuai dengan waktu yang di janjikan				
Tidak Menipu					
4	Bank dapat menjaga kerahasiaan transaksi nasabah, jumlah tabungan, kerahasiaan nomor pin, nomor rekening yang anda miliki agar tidak diketahui oleh orang lain				

### E. Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	CS	TS	STS
Kualitas Produk					
1	Penggunaan teknologi E-Banking dan Kualitas pelayanan jasa bank cepat dan baik.				

<b>Kualitas Layanan</b>					
2	Pelayanan E-Banking dan Kualitas pelayanan jasa bank telah sesuai harapan				
<b>Harga</b>					
3	Biaya transaksi lebih murah dari bank lain sehingga menjadi kelebihan bagi Bank Syariah Mandiri itu sendiri				
<b>Kemudahan</b>					
4	E-Banking dan Kualitas pelayanan jasa bank memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi				

### Menurut Perspektif Islam

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	CS	TS	STS
Kehandalan					
1	Layanan E-Banking dan Pelayanan nasabah lainnya memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi				
Respon (Daya Tangkap)					
2	Kecepatan Pelayanan yang di berikan Oleh Teller/ CS, Dapat diandalkan dalam menangani keluhan permasalahan nasabah				
Empati					
3	Keramahan Petugas dalam menyambut nasabah sangat Baik dan cekatan				
Jaminan					
4	Pelayanan petugas yang cepat dan ramah tanpa membedakan status ekoomi dan menyelesaikan tugas dengan cepat serta bank menjamin				



keamanan dana dan data nasabah saya merasa tidak menyesal menggunakan produk layanan <i>E- banking</i>				
--	--	--	--	--



### LAMPIRAN 3. DISTRIBUSI JAWABAN X1

1	5	4	4	4	4	5	4	4	34
2	5	4	4	4	4	5	4	4	34
3	5	4	4	4	4	5	4	4	34
4	5	4	4	4	4	5	4	4	34
5	5	4	4	4	4	5	4	4	34
6	5	4	4	4	4	5	4	4	34
7	5	4	4	4	4	5	4	4	34
8	5	4	4	4	4	5	4	4	34
9	5	4	4	4	4	5	4	4	34
10	5	4	4	4	4	5	4	4	34
11	5	4	4	4	4	5	4	4	34
12	5	4	4	4	4	5	4	4	34
13	5	4	4	4	4	5	4	4	34
14	5	4	4	4	4	5	4	4	34
15	5	4	4	4	4	5	4	4	34
16	5	4	4	4	4	5	4	4	34
17	5	4	4	4	4	5	4	4	34
18	5	4	4	4	4	5	4	4	34
19	5	4	4	4	4	5	4	4	34
20	5	4	4	4	4	5	4	4	34
21	5	4	4	4	4	5	4	4	34
22	5	4	4	4	4	5	4	4	34
23	5	4	4	4	4	5	4	4	34
24	5	4	4	4	4	5	4	4	34
25	5	4	4	4	4	5	4	4	34
26	5	4	4	4	4	5	4	4	34
27	5	4	4	4	4	5	4	4	34
28	5	4	4	4	4	4	4	4	33
29	5	4	4	4	4	4	4	4	33
30	5	4	4	4	4	4	4	4	33
31	5	4	4	4	4	4	4	4	33
32	5	4	4	4	4	4	4	4	33
33	5	4	4	4	4	4	4	4	33
34	5	4	4	4	4	4	4	4	33
35	5	4	4	4	4	4	4	4	33
36	5	4	4	4	4	4	4	4	33
37	5	4	4	4	4	4	4	4	33
38	5	4	4	4	4	4	4	4	33
39	5	4	4	4	4	4	4	4	33
40	5	4	4	4	4	4	4	4	33
41	5	4	4	4	4	4	4	4	33
42	5	4	4	4	4	4	4	4	33
43	5	4	4	4	4	4	4	4	33
44	5	4	4	4	4	4	4	4	33
45	5	4	4	4	4	4	4	4	33
46	5	4	4	4	4	4	4	4	33
47	5	4	4	4	4	4	4	4	33
48	5	4	4	5	4	4	5	4	35
49	5	4	4	5	4	4	5	4	35
50	4	4	4	5	4	4	5	4	34
51	4	4	4	5	4	4	5	4	34
52	4	4	4	5	4	4	5	4	34
53	4	5	4	5	4	4	5	4	35
54	4	5	4	5	4	4	5	4	35
55	4	5	4	5	4	4	5	4	35
56	4	5	4	5	5	4	5	4	36
57	4	5	4	5	5	4	5	4	36
58	4	5	4	5	5	4	5	4	36
59	4	5	4	5	5	4	5	4	36
60	4	5	4	5	5	4	5	4	36
61	4	5	4	5	5	4	5	4	36
62	4	5	4	5	5	4	5	4	36
63	4	5	5	5	5	4	5	5	38
64	4	5	5	5	5	4	5	5	38
65	4	5	5	5	5	4	5	5	38
66	4	5	5	5	5	4	5	5	38
67	4	5	5	5	5	4	5	5	38
68	4	5	5	5	5	4	5	5	38
69	4	5	5	5	5	4	5	5	38
70	4	5	5	5	5	4	5	5	38
71	4	5	5	5	5	4	3	5	36
72	4	5	5	5	5	4	3	5	36
73	4	5	5	5	5	4	3	5	36
74	4	5	5	5	5	4	3	5	36
75	4	5	5	5	5	4	3	5	36
76	4	3	5	5	5	4	3	5	34
77	4	3	5	5	5	4	3	5	34
78	4	3	5	5	5	4	3	5	34
79	4	3	5	5	5	4	3	5	34
80	4	3	5	5	5	4	3	5	34
81	4	3	5	5	5	4	3	5	32
82	4	3	5	5	5	4	3	5	32
83	4	3	5	5	5	4	3	5	32
84	4	3	5	5	5	4	3	5	32
85	4	3	5	5	5	4	3	5	32
86	4	3	5	5	5	4	3	5	32
87	4	3	5	5	5	4	3	5	32
88	4	3	5	5	5	4	3	5	32
89	4	3	3	5	5	4	3	5	30
90	4	3	3	5	5	4	3	5	30
91	4	3	3	5	5	4	3	5	30
92	3	3	3	5	5	4	3	5	27
93	3	3	3	3	3	3	3	3	24
94	3	3	3	3	3	3	3	3	24
95	3	3	3	3	3	3	3	3	24
96	3	2	3	3	3	3	3	3	23
97	3	2	3	2	3	3	3	3	22
98	2	2	2	2	3	3	2	3	19
99	2	2	2	2	3	3	2	3	19
100	2	2	1	1	2	3	1	1	13

## LAMPIRAN 4. DISTRIBUSI JAWABAN X2

1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	4	4	4	4	5	4	4	4	33
50	4	4	4	4	5	4	4	4	33
51	4	4	4	4	5	4	4	4	34
52	4	4	4	4	5	4	4	4	34
53	4	4	4	4	5	4	4	4	34
54	4	4	4	4	5	4	4	4	35
55	4	4	4	4	5	4	4	4	35
56	5	4	4	4	5	4	4	4	36
57	5	4	4	4	5	4	4	4	36
58	5	4	4	5	5	4	4	4	37
59	5	4	5	5	5	4	4	4	37
60	5	4	5	5	5	4	4	4	37
61	5	4	5	5	5	4	5	5	38
62	5	4	5	5	5	5	5	5	39
63	5	4	5	5	5	5	5	5	39
64	5	4	5	5	5	5	5	5	39
65	5	4	5	5	5	5	5	5	39
66	5	5	5	5	5	5	5	5	40
67	5	5	5	5	5	5	5	5	40
68	5	5	5	5	5	5	5	5	40
69	5	5	5	5	5	5	5	5	40
70	5	5	5	5	5	5	5	5	40
71	5	5	5	5	5	5	5	5	40
72	5	5	5	5	5	5	5	5	40
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	5	5	5	5	5	5	5	5	40
75	5	5	5	5	5	5	5	3	38
76	5	5	5	5	3	5	5	3	36
77	5	5	5	5	3	5	5	3	36
78	5	5	5	5	3	5	5	3	36
79	5	5	5	5	3	5	5	3	36
80	5	5	5	5	3	5	5	3	36
81	5	5	5	5	3	5	3	3	34
82	5	5	5	5	3	5	3	3	34
83	5	5	5	5	3	5	3	3	34
84	3	3	5	3	3	5	3	3	30
85	3	3	5	3	3	5	3	3	30
86	3	3	3	3	3	5	3	3	28
87	3	3	3	3	3	5	3	3	28
88	3	3	3	3	3	3	3	3	24
89	3	3	3	3	3	3	3	3	24
90	3	3	3	3	3	3	3	3	24
91	3	3	3	3	3	3	3	3	24
92	3	3	3	3	3	3	3	3	24
93	3	3	3	3	3	3	3	3	24
94	3	3	3	3	3	3	3	3	24
95	3	3	3	3	3	3	3	3	24
96	3	3	3	3	3	3	2	3	23
97	3	3	3	3	3	3	2	3	23
98	3	3	3	3	3	2	2	3	22
99	1	2	3	2	2	2	2	3	17
100	1	2	1	2	2	1	2	2	13

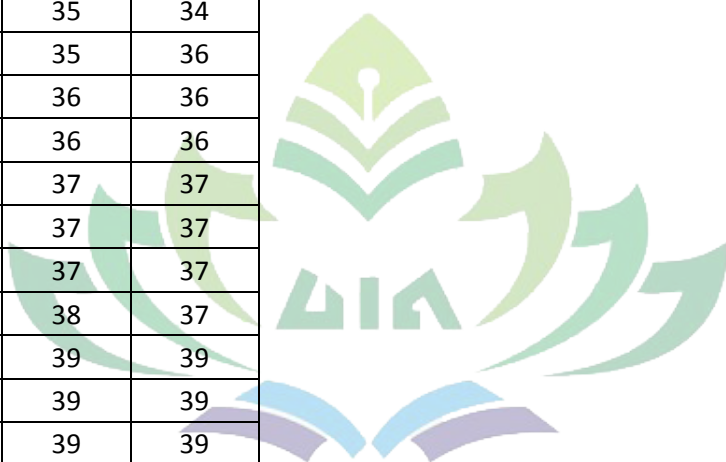
## LAMPIRAN 5. DISTRIBUSI JAWABAN Y

Subjek	E-Banking								total
	Kualitas Produk	Kualitas Pelayanan	Harga	Kemudahan	Kehandalan	Respon	Empati	Jaminan	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	4	4	4	4	4	4	4	4	32
52	4	4	4	4	4	5	4	4	33
53	4	5	4	4	4	5	4	4	34
54	4	5	4	4	4	5	4	4	34
55	4	5	5	4	4	5	5	4	36
56	4	5	5	4	4	5	5	4	36
57	4	5	5	4	4	5	5	4	36
58	4	5	5	5	4	5	5	4	37
59	4	5	5	5	4	5	5	4	37
60	4	5	5	5	4	5	5	4	37
61	4	5	5	5	4	5	5	4	37
62	5	5	5	5	4	5	5	5	39
63	5	5	5	5	4	5	5	5	39
64	5	5	5	5	4	5	5	5	39
65	5	5	5	5	4	5	5	5	39
66	5	5	5	5	4	5	5	5	39
67	5	5	5	5	4	5	5	5	39
68	5	5	5	5	5	5	5	5	40
69	5	5	5	5	5	5	5	5	40
70	5	5	5	5	5	5	5	5	40
71	5	5	5	5	5	5	5	5	40
72	5	5	5	5	5	5	5	5	40
73	5	5	3	5	5	3	5	5	36
74	5	5	3	5	5	3	5	5	36
75	5	5	3	5	5	3	5	5	36
76	5	5	3	5	5	3	5	5	36
77	5	3	3	5	5	3	5	5	34
78	5	3	3	5	5	3	5	5	34
79	5	3	3	5	5	3	5	5	34
80	5	3	3	5	5	3	5	5	34
81	5	3	3	5	5	3	5	5	34
82	5	3	3	5	5	3	5	5	34
83	5	3	3	5	5	3	3	5	32
84	5	3	3	5	5	3	3	5	32
85	5	3	3	5	5	3	3	3	30
86	3	3	3	5	5	3	3	3	28
87	3	3	3	5	5	3	3	3	28
88	3	3	3	5	5	3	3	3	28
89	3	3	3	5	5	3	3	3	28
90	3	3	3	5	5	3	3	3	28
91	3	3	3	5	5	3	3	3	28
92	3	3	3	5	5	3	3	3	28
93	3	3	3	5	3	3	3	3	26
94	3	3	3	5	3	3	3	3	26
95	3	3	3	5	3	3	3	3	26
96	3	3	3	5	3	3	3	3	26
97	3	3	3	5	3	3	3	3	26
98	3	3	3	5	3	3	2	3	25
99	1	2	3	2	2	2	2	3	17
100	1	2	2	2	2	1	2	3	15

## LAMPIRAN 6 UJI SPSS

[illegible]

33	32	32
33	32	32
33	32	32
33	32	32
33	32	32
33	32	32
33	32	32
33	32	32
33	32	32
35	32	32
35	33	32
34	33	32
34	34	32
34	34	33
35	34	34
35	35	34
35	35	36
36	36	36
36	36	36
36	37	37
36	37	37
36	37	37
36	38	37
36	39	39
38	39	39
38	39	39
38	39	39
38	40	39
38	40	39
38	40	40
38	40	40
38	40	40
36	40	40
36	40	40
36	40	36
36	40	36
36	38	36
34	36	36
34	36	34
34	36	34
34	36	34



34	36	34
32	34	34
32	34	34
32	34	32
32	30	32
32	30	30
32	28	28
32	28	28
32	24	28
30	24	28
30	24	28
30	24	28
27	24	28
24	24	26
24	24	26
24	24	26
23	23	26
22	23	26
19	22	25
19	17	17
13	13	15





## LAMPIRAN 7 UJI VALIDITAS X1

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	SKOR_T OTAL
P1	Pearson Correlation	1	.391**	.313**	.162	.093	.757**	.440**	.354**	.601**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.107	.355	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.391**	1	.455**	.511**	.430**	.324**	.783**	.686**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.313**	.455**	1	.757**	.794**	.252*	.295**	.670**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000	.011	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.162	.511**	.757**	1	.860**	.160	.439**	.502**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.107	.000	.000		.000	.112	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.093	.430**	.794**	.860**	1	.113	.247*	.507**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.355	.000	.000	.000		.264	.013	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.757**	.324**	.252*	.160	.113	1	.310**	.284**	.532**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.011	.112	.264		.002	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	.440**	.783**	.295**	.439**	.247*	.310**	1	.502**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.013	.002		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	.354**	.686**	.670**	.502**	.507**	.284**	.502**	1	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SKOR_T OTAL	Pearson Correlation	.601**	.816**	.786**	.772**	.703**	.532**	.723**	.787**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## LAMPIRAN 8 UJI VALIDITAS X2

### Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	SKOR_T OTAL
P1	Pearson Correlation	1	.905**	.879**	.658**	.782**	.846**	.670**	.789**	.944**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.905**	1	.821**	.513**	.782**	.808**	.518**	.706**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.879**	.821**	1	.540**	.852**	.781**	.564**	.851**	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.658**	.513**	.540**	1	.417**	.698**	.908**	.570**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.782**	.782**	.852**	.417**	1	.709**	.447**	.885**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.846**	.808**	.781**	.698**	.709**	1	.708**	.669**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	.670**	.518**	.564**	.908**	.447**	.708**	1	.562**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	.789**	.706**	.851**	.570**	.885**	.669**	.562**	1	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SKOR_T OTAL	Pearson Correlation	.944**	.870**	.905**	.781**	.840**	.902**	.792**	.868**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## LAMPIRAN 9 UJI VALIDITAS Y

### Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	SKOR_T OTAL
P1	Pearson Correlation	1	.572**	.402**	.481**	.630**	.466**	.799**	.885**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.572**	1	.823**	.132	.164	.847**	.759**	.551**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.192	.103	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.402**	.823**	1	-.023	-.032	.959**	.622**	.391**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.823	.750	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.481**	.132	-.023	1	.595**	.059	.306**	.282**	.447**
	Sig. (2-tailed)	.000	.192	.823		.000	.559	.002	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.630**	.164	-.032	.595**	1	.054	.423**	.477**	.528**
	Sig. (2-tailed)	.000	.103	.750	.000		.596	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.466**	.847**	.959**	.059	.054	1	.630**	.392**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.559	.596		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	.799**	.759**	.622**	.306**	.423**	.630**	1	.819**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	.885**	.551**	.391**	.282**	.477**	.392**	.819**	1	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SKOR_T OTAL	Pearson Correlation	.875**	.840**	.728**	.447**	.528**	.771**	.910**	.805**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## LAMPIRAN 10 UJI REABILITAS X1

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	8

## LAMPIRAN 11 UJI REABILITAS X2

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	8

## LAMPIRAN 12 UJI REABILITAS Y

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	8

## LAMPIRAN 13 UJI T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.354	.820		6.532	.000
E_Banking	.121	.056	.121	2.169	.033
Kualitas_Pelayanan	.715	.046	.861	15.475	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

## LAMPIRAN 14 UJI F

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.971 <sup>a</sup>	.944	.942	.992

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan, E\_Banking

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

